VIA Rail Canada

Annual Report 2002

We are a Public Service Devoted to Passengers

Letter to the Minister of Transport

The Honourable David Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport, Ottawa

Dear Minister:
In accordance with the provisions of the *Financial Administration Act*, I am pleased to submit VIA Rail Canada Inc.'s annual report for the year ending December 31, 2002.

Jean Pelletier

Jean Pelletier
Chairman of the Board

Table of Contents

The Year at a Glance 1
Message From the Chairman 2
Message From the President and Chief Executive Officer 4
2002 in Review: Performance Highlights 6
Corporate Management 9
Equipment and Infrastructure 12
Marketing 15
Human Resources 17
Environmental Issues 20
Outlook 22
Financial Results 25

Corporate Overview

VIA Rail operates Canada's national passenger rail service on behalf of the federal government. An independent Crown Corporation established in 1977, our mission is to provide Canadians with a safe, efficient and environmentally responsible passenger service. We fulfill this mission by delivering quality service to our customers; by maximizing revenues and by controlling costs; and by building on the market strengths of passenger rail – one of the safest, most reliable and environmentally sustainable modes of transportation available.

Devoted to Canadian Passengers

Our vision is to be the Canadian leader in passenger service excellence. Recognized internationally as one of the top railways in the world for customer service, we are reshaping passenger rail to meet the needs of a modern, growing nation – delivering faster services, with more trains and carrying more Canadians than ever before.

Serving Canadians Coast to Coast

We operate more than 480 trains weekly on 14,000 kilometres of track, connecting over 450 Canadian communities. With approximately 3,000 employees, VIA trains carried almost 4 million passengers over close to 950 million miles in 2002.

In **Western Canada**, VIA provides year-round, all-weather intercity transportation including service to remote communities. The legendary transcontinental *Canadian*®, a train running thrice-weekly between Toronto and Vancouver, was named one of the top five "Great Journeys of the World" by *National Geographic*, and one of the "Best Rail Experiences of the World" by the *International Railway Traveler*.

In the **Quebec City-Windsor corridor**, VIA's trains provide intercity passengers with fast, convenient, comfortable and affordable service, downtown-to-downtown between Canada's largest business centres. *VIA 1*™ service offers first-class amenities, as well as a roomy, hassle-free environment allowing business travellers to work or relax en route.

In **Atlantic Canada**, the *Ocean*™ runs six times a week between Montreal and Halifax, offering its friendly *Easterly*™ service. The *Chaleur*™ makes three trips each week from Montreal through the Gaspé Peninsula.

In **rural and remote areas**, VIA operates services designated by the government to meet regional transportation needs.

The Year at a Glance

The key financial indicators and operating statistics summarize the performance of the Corporation with 1990 representing the first year of the current passenger rail network.

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991	1990
Key Financial Indicators													
(in millions of dollars)													
Total revenue	270.8	253.8	240.7	220.6	200.2	190.5	184.5	175.0	176.4	164.2	155.8	150.1	142.8
* Cash operating expenses	419.9	412.4	404.7	389.1	382.6	386.5	389.8	397.3	438.5	485.2	487.1	478.1	493.3
Capital Expenditures	98.4	146.7	45.9	10.9	18.3	16.4	20.7	39.6	25.3	11.8	44.7	40.1	31.5
Government funding:													
Operating	149.4	158.8	164.4	168.5	178.4	196.0	205.3	222.3	262.1	321.0	331.3	328.0	350.3
Reorganization charges	4.3	4.5	5.9	1.5	–	16.3	19.2	33.5	30.8	15.3	12.9	24.7	59.7
Total operating funding	153.7	163.3	170.3	170.0	178.4	212.3	224.5	255.8	292.9	336.3	344.2	352.7	410.0
Capital	103.4	151.7	45.9	–	–	16.4	20.7	39.6	25.3	11.8	44.7	40.1	31.5
** Total Government funding	**257.1**	**315.0**	**216.2**	**170.0**	**178.4**	**228.7**	**245.2**	**295.4**	**318.2**	**348.1**	**388.9**	**392.8**	**441.5**
*** **Key Operating Statistics**													
* Revenue/Cash operating expenses ratio (%)	64.5	61.5	59.5	56.7	52.3	49.3	47.3	44.0	40.2	33.8	32.0	31.4	28.9
Total passengers carried *(in thousands)*	3,981	3,865	3,795	3,569	3,618	3,719	3,557	3,465	3,412	3,402	3,400	3,491	3,458
Total passenger-miles *(in millions)*	948	921	904	885	850	873	865	827	794	781	772	788	768
Government operating funding per passenger-mile *(in cents)*	15.8	17.2	18.2	19.0	21.0	22.5	23.7	26.9	33.0	41.1	42.9	41.6	45.6
Train-miles operated *(in thousands)*	6,770	6,665	6,621	6,448	6,325	6,482	6,472	6,219	6,524	6,515	6,483	6,270	6,386
Car-miles operated *(in thousands)*	48,262	46,102	45,121	43,168	42,068	41,242	40,491	37,492	36,351	35,861	35,993	35,934	35,768
Average passenger load factor (%)	57	57	56	56	55	57	58	59	57	56	53	56	55
Average number of passenger-miles per train-mile	140	138	137	137	134	135	134	133	122	120	119	126	120
On-time performance (%)	84	85	83	84	81	84	84	86	87	90	90	90	88
Number of employees at year-end	3,054	3,013	2,958	2,909	2,952	2,969	3,000	3,178	3,718	4,131	4,478	4,402	4,525

* Cash operating expenses exclude amortization of capital assets, reorganization charges, pension and employee future benefits.

** Excludes internal funding from the Asset Renewal Fund of $16.5 million in 1999 and $33.6 million in 1998 and includes a capital funding contribution to the Asset Renewal Fund of $5 million in 2001 and 2002.

*** Key operating statistics are unaudited.

Message from the Chairman

"VIA is responding effectively to the changing needs of Canadians, and if called upon can do much more."

"Under proper operating conditions, and if called upon to do so, VIA is ready, willing and able to do more."

Twenty-five years ago the federal government created VIA Rail Canada to consolidate the various passenger services operated by the Canadian National and Canadian Pacific railways into Canada's first dedicated, national, public passenger rail network. In the last decade, especially, VIA has managed this network with close attention to the bottom line – ensuring the best possible return on public investment in passenger rail, while responding effectively to the needs of Canadians across the country.

Today, it is fair to say that VIA Rail has succeeded: passenger rail is operating reliably and efficiently, delivering good value to Canadians coast to coast. The fundamentals of good business management are well established, with rigorous financial controls reducing costs almost every year since 1990. A commitment to providing low-cost, high-quality service has increased annual revenues by 90% since 1990, with extraordinary improvements in the cost recovery ratio – which has jumped more than 123%, reaching 64.5% in 2002.

At the same time, VIA is in better shape than ever before. Since 2000, VIA has been implementing the federal government's $402 million capital investment program, purchasing new locomotives, expanding the passenger car fleet by one third and modernizing the network of passenger stations and facilities.

In the process, VIA has earned an international reputation as one of the best run passenger railways in the world. Results in 2002 confirm that VIA has successfully transformed the business of passenger rail, becoming one of the best managed passenger transportation companies of any kind in Canada.

VIA strengthened its commitment to good management in 2002 with a comprehensive review of management practices throughout the Corporation. A number of initiatives, described more fully in this annual report, will ensure that Board members – who provide oversight and guidance to VIA on behalf of Canadians – can continue to do their job responsibly and effectively. VIA owes its Directors, and especially the Board Committee Chairs, a debt of gratitude for their engaged interest and dedication.

This oversight and guidance will be especially important as VIA examines ways to respond to the growing demand for passenger rail services in Canada. A steady rise in demand reflects the fact that for many Canadians, passenger rail represents a natural fit with the transportation needs of Canada in the 21st century. As highways and airports become more and more congested, the limitations of a transportation system that relies too heavily on road and air are becoming more evident. Building more highways and bigger airports appears to be a less viable option, with diminishing benefits and rising social costs.

Jean Pelletier
Chairman of the Board

The advantages of rail, which can move large numbers of people efficiently, and can provide a reliable core network with convenient intermodal connections to other services such as commuter, bus and air transportation, are becoming more apparent.

In the Quebec City-Windsor corridor, especially, Canadians are increasingly concerned about the stress and inefficiencies of travelling on congested highways, the impact of road and airport expansion on local communities, and the related smog, noise and pollution. Many recognize passenger rail as an attractive alternative – a better way to manage the demands of modern travel, without the inconvenience and delays fast becoming synonymous with other modes. As VIA's ridership and revenue growth shows, Canadians are discovering that passenger rail is a reliable, consistent and high-quality service that gets them to their destination, in safety and comfort.

Passenger rail is uniquely well-qualified to deliver the kind of transportation Canadians need. VIA Rail is already providing that kind of transportation, with a solid track record of good management and performance. Under proper operating conditions, and if called upon to do so, VIA is ready, willing and able to do more – to meet the growing demand for appropriate, sustainable and affordable travel options that Canadians need today, and for the future.

Message from the President and Chief Executive Officer

"Strong demand, sound management and creative thinking have delivered another outstanding year for passenger rail."

"Everyone at VIA Rail believes passionately in the potential of passenger rail."

Everyone at VIA Rail believes passionately in the potential of passenger rail. There is a real need in the market for a high-quality, low-cost passenger rail service. We are confident that we can meet that need. And for well over a decade, that confidence has been justified by results.

Every year we have worked hard to control costs, to improve our service, and to find new and creative ways to respond to the demands of our customers. And each year we have achieved consistent, often impressive improvements in revenue growth, cost recovery and gains in the marketplace.

We continued that success in 2002, once again surpassing previous records and completing another outstanding year. We met or exceeded almost all performance objectives, earning more revenue and carrying more passengers than in any of the past twelve years.

And at a time when tourism and travel markets continued to struggle through the aftermath of September 2001, we achieved significant growth in key markets – with a 10% increase in overall ridership in the Quebec City-Windsor corridor, and even stronger growth in our *VIA 1* premium class service. Our tourism products in Western and Eastern Canada likewise performed well in 2002.

At the same time, we reached a number of critical milestones in our capital investment program, ensuring a quick and substantial return on that investment. We successfully introduced our new Renaissance passenger cars into service in Central Canada. We completed major upgrades to our rail infrastructure between Montreal and Ottawa, so that trains along this route can operate at higher speeds. We completed major renovations at key stations across the country, offering more convenient, comfortable facilities for those who board our trains. We built and opened a brand new station in the west end of Ottawa, making rail travel more accessible while reducing the overall trip time for residents in that region travelling to Toronto.

We also laid the foundations for providing more seamless intermodal connections to our customers – creating an intermodal station in Halifax, linking our passenger service with the regional bus services of Acadian Lines, and signing a new national interline agreement with Greyhound Lines of Canada.

We knew at the start of 2002 that the year would be a demanding one. And once again, the VIA Rail team delivered – completing major, time-consuming projects without compromising VIA's high standards for customer service. In fact, an international survey by SNCF, the French national passenger railway, showed that when it comes to customer service, VIA Rail is now recognized as one of the best passenger rail services in the world.

Marc LeFrançois
President and Chief Executive Officer

This kind of performance is only possible because of the exceptional people who work at VIA Rail. It is their skill, dedication, flexibility and creativity that get the job done. I am proud to be part of such an extraordinary team.

Everyone on that team shares my belief that we have only begun to tap the potential of passenger rail as a modern, efficient service, uniquely suited to the needs of Canadians travelling today. Throughout the year, our faith and our efforts to build on this potential were continually supported and encouraged by VIA's Board of Directors.

Passenger rail continues to be a valuable, indeed vital, service in Canada. I believe that there is room to improve and expand passenger rail even further, delivering faster, more frequent service to Canadians with a modern rail network that will become the cornerstone of the modern, efficient transportation system Canada needs for the future.

And I am confident that – whatever role VIA is called upon to fulfill in the future – we will continue to deliver the kind of results that have earned VIA its place as one of the best run, best managed transportation companies in the world.

2002 in Review: Performance Highlights

"Solid gains in 2002 complete more than a decade of continuous improvement in passenger rail. With cost recovery up more than 123% over 12 years, VIA operates effectively within the funding levels established by the federal government, while delivering better service to more Canadians than ever before."

VIA's financial and operating performance improved significantly in 2002, as it has done every year since 1990. Ridership and revenues continued to grow, while operating funding requirements dropped faster than expected, allowing much needed funds to be directed to VIA's capital investment program. On almost every key indicator, VIA once again met or exceeded performance targets for 2002.

Boarding at the customer service desk at Union Station, Toronto. (from left to right: Customer Sales Agent Susan Mackenzie and Joe Di Iorio)

VIA Onboard Chef, K. Blue, at your service, serves dining car fare.

Increased Ridership

Despite the major slowdown in travel markets that began early in 2001 and increased following the September 11 terrorist attacks, VIA increased ridership, with the most significant gains in markets traditionally dominated by air and road travel. Overall, VIA carried almost 4 million passengers – 116,000 more than in 2001, and more than half a million more than in 1990. Passenger-miles reached 948 million – 27 million more than in 2001. Demand was especially strong for first-class business travel in the Quebec City-Windsor corridor.

Increased Revenue

With more customers, and an improving yield per customer, total revenues increased by $17 million to reach $270.8 million in 2002. This follows on significant and consistent revenue gains over the past decade. Total revenues are now more than 42% higher than in 1997, and almost 90% higher than in 1990.

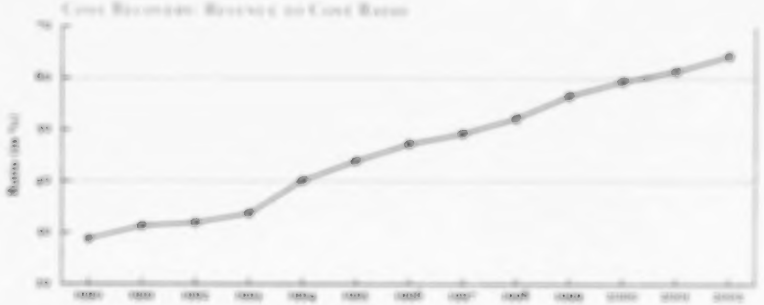
Lower Funding Requirements

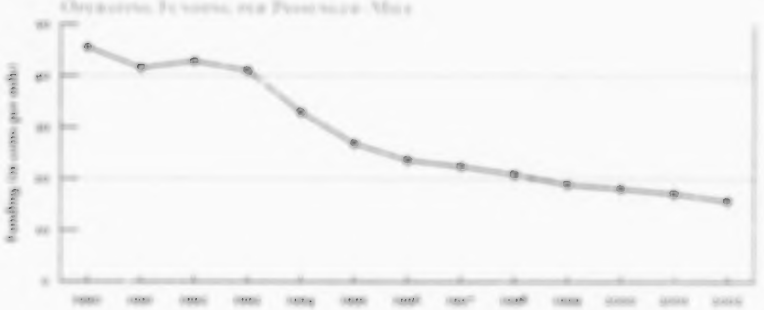
Although higher passenger-miles incur higher total operating costs, VIA's operating funding requirements dropped another $9 million in 2002. VIA's total operating funding requirement has now been reduced by 28% over the past five years, and is now 6.9% lower than in 1990.

Higher Cost Recovery

The cost recovery ratio climbed again in 2002, reaching 64.5% for the entire passenger rail network, including regional and remote services and corporate expenses. Trains serving cities between Quebec City and Toronto recovered an even higher proportion – 92% – of direct and shared (excluding corporate) costs. In Western Canada, and between Toronto and Windsor, cost recovery was 64%. In Eastern Canada, cost recovery was 48%. Cost recovery for VIA's regional and remote services was 26%.

System-wide, the cost recovery ratio is now at an historic high, having increased by 31% over the last five years, and by more than 123% since 1990. Funding per passenger-mile has similarly improved, falling from 45.6 cents per mile in 1990 down to 15.8 cents in 2002.





Safety

While passenger rail is already one of the safest modes of transportation available to Canadians, improved safety continues to be a priority for VIA Rail. There were 45% fewer incidents affecting passenger safety and security in 2002 than in 2001, while employee lost-time injuries dropped 22%.

On-Time Performance

On-time performance is one of the single most important factors influencing our customers' decision to take the train. At 84% system-wide, based on a 15-minute tolerance, on-time performance in 2002 was roughly in line with results achieved in previous years. While significant improvements are extremely difficult as long as passenger trains continue to run alongside freight trains on tracks owned and operated by the freight railways, VIA makes every effort to eliminate the causes of delays which are within the Corporation's control.

Customer Satisfaction

VIA regularly monitors customer satisfaction ratings as the primary indicator of service quality. In 2002, 87% of customers surveyed said that VIA's service exceeded their expectations, up significantly from 2001. Less than 5% said they were unsatisfied with VIA's service, while more than 95% said that service met or exceeded their expectations.

Corporate Management

"VIA is taking steps to maintain clear accountability for the future economic and environmental sustainability of the national passenger rail service."

Over the past decade VIA has focused on improving the way passenger rail services are managed and delivered in Canada, by eliminating unnecessary costs, maximizing revenues, and by identifying and responding to the needs of the marketplace. Performance in 2002 confirms that passenger rail is now not only a relevant, economically viable service, but a service that Canadians are demanding in increasing numbers. The renaissance of passenger rail is no longer a vision for the future, but an established fact in Canadian transportation.

In 2002, VIA's Board of Directors and management addressed the need to look beyond the immediate future, by enhancing the effectiveness of the Board in setting longer-term policy directions for passenger rail, and by ensuring that the appropriate accountability structures are in place to guide the continuing renaissance of passenger rail.

Corporate Governance

The Board of Directors plays a critical governance role in providing oversight and direction for the management of VIA Rail, and in ensuring that the long-term strategic policy of the Corporation reflects the best interests of the shareholder. In the case of a Crown Corporation, where the shareholder is the Government of Canada and – ultimately – the people of Canada, this role is especially important.

In 2001, VIA participated in a review of corporate governance practices in Canada, sponsored by the Toronto Stock Exchange, which resulted in a set of guidelines for corporate Boards. In 2002, VIA asked the Public Policy Forum, an independent organization with proven expertise in governance issues, to review and evaluate the governance culture, structure and practices of VIA's Board of Directors. The objective was to assess VIA's compliance with guidelines established by both the federal Treasury Board and the Toronto Stock Exchange, as well as to identify ways to improve corporate governance.

VIA continued to refine its management and accountability framework (ANGELO VIGNEAULT and JEAN-GUY PERREAULT at VIA's Montreal Headquarters).

The review concluded that VIA's Board is functioning well, and gave it high ratings for its effectiveness, noting recent improvements in the Board's structure and rigour in its decision-making process. As well, Directors are seen to represent a diversity of regional interests and other backgrounds that have served the Corporation well.

The Public Policy Forum also found that the relationship between management and the Board is strong, with ample evidence of mutual respect and trust, a situation that is due in part to the Directors' focus on policy rather than operational issues.

Shareholder relations have also become increasingly professional and efficient. The shareholder, represented by the Minister of Transport and public servants, were found to be generally pleased with how VIA is working. In addition, senior managers are receptive to receiving constructive advice from the Board on issues such as appointments and performance evaluations.

In conclusion, the Public Policy Forum offered a number of recommendations to further enhance the effectiveness of the Corporation. VIA is making the necessary adjustments to ensure it continues to be a model of effective corporate governance.

Management and Accountability

The Auditor General of Canada conducts a special examination of VIA Rail every five years, focusing on the effectiveness and efficiency of VIA's management and operations. A special examination was completed in 2002, and the report of the Auditor General will be issued in 2003.

From left to right: STEVE DEL BOSCO, Vice President, Marketing; CARROL MACKAY, General Counsel and Secretary; L. ROGER PROULX, Chief Financial Officer; PAUL COTE, Chief Operating Officer; CHRISTINA KOOS SIMEK, Chief Strategy Officer; JOHN MARGESON, Vice President, Capital Program and Business Development; MIKE GREENBERG, Vice President, Procurement, Real Estate and Environment.

VIA continued to refine its management and accountability framework for reporting to government and to Canadians on the way passenger rail services are operated and improved. A key objective is to support VIA's commitment to the long-term sustainability of passenger rail, both economically and environmentally.

The new cross-functional management structure, implemented in 2001, continued to prove an effective way to encourage innovation throughout the organization, while ensuring that all members of the VIA team are clearly focused on the big picture – the results required to continuously improve the efficiency and quality of passenger rail services. In 2002, VIA improved this focus on results further with an accountability framework for establishing, measuring and reporting performance.

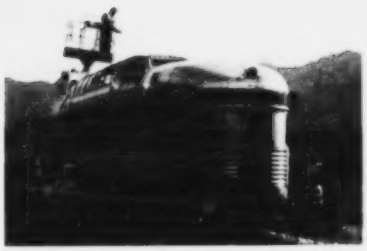
For example, with respect to environmental issues, the framework identifies management's responsibility to consider environmental impacts in the operation of passenger rail, and to take appropriate action to minimize these impacts. The framework then identifies measurable performance indicators, such as greenhouse gas emissions from train locomotives, to be used in accounting for the way in which management fulfills this responsibility. These performance indicators are then linked to specific initiatives VIA is undertaking to generate clearly defined results.

VIA's current corporate plan identifies six key goals under the management and accountability framework. These are:

- **Safety:** To ensure a safe and secure work and operating environment;
- **People:** To create an environment promoting a passionate commitment to the success of passenger rail;
- **Growth:** To be the first choice of travellers in all markets that VIA serves;
- **Service:** To consistently provide customers with excellent travel experiences;
- **Environment:** To meet the needs of customers in an environmentally sustainable and responsible manner; and
- **Entrepreneurship:** To move towards self-sufficiency by reducing government funding and applying savings to new capital investment.

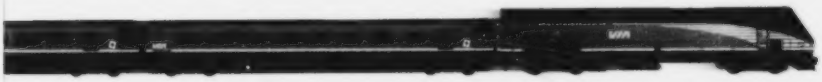
Equipment and Infrastructure

"VIA continues to move forward quickly with its capital investment program, and the results are already benefiting travellers across Canada."



At VIA, a critical component of quality service is paying attention to small details.

VIA's capital investment program continued to deliver substantial improvements. Approved in 2000 with $402 million in funding from the federal government, this investment is helping to stabilize and modernize the passenger rail network. It is providing new equipment, better tracks and infrastructure, better station facilities, as well as improved safety and environmental practices, ensuring that a low-cost, high-quality service can continue linking communities across the country.



VIA employees take pride in their work and it shows. (© DONALD VEISSEYRE)

Passenger Cars and Locomotives

Assembly of the first Renaissance passenger cars, purchased in 2000, has been completed. The new, state-of-the-art equipment was introduced on the *Enterprise*™ overnight service between Montreal and Toronto in the spring, and on day service between Quebec City, Montreal and Ottawa in the fall of 2002.

VIA also took the new equipment on a six-city Corridor tour, giving some 25,000 people the chance to learn about the features of the equipment first hand. Response to the new cars has been very positive. Customers report that they are especially pleased with the large windows, the comfort, the quiet operation and the smooth ride it provides.

Some 25,000 people in six cities came out to see VIA's new Renaissance train, on 100-foot Supercars.

The Renaissance cars will start service on the *Ocean* between Montreal and Halifax in summer 2003, with more cars added for service in the Corridor over the year. More than 100 cars were purchased; when they are all ready for service, they will expand VIA's total passenger fleet by one third.

VIA's new Renaissance cars feature fully accessible suites for special-needs passengers.

In addition, 21 new Genesis locomotives purchased from GE in 2001 are now in service. Along with the new passenger cars, this recently acquired equipment will allow VIA to provide a better level of service to Canadians in all parts of the country, with improved reliability, better fleet management and reduced operating costs.

In the Corridor, VIA completed the interior refurbishment of cars used for *VIA 1* service, helping to meet the strong and growing demand for this service.

Also in 2002, the Treasury Board approved the acquisition of five specialized passenger cars from B.C. Rail for use in Western Canada.

Soon, services in regional and remote areas of the country will benefit from five newly refurbished self-propelled Rail Diesel Cars. These cars have been completely overhauled, which will result in a dramatic increase in reliability and on-time performance.

Passenger Stations

VIA continued to upgrade and modernize key passenger stations across the country. Major projects completed in 2002 include extensive renovations – such as new roofs, expanded waiting rooms, better lighting and improved ticketing and baggage handling facilities – in Prince George, Thomson, Kingston, Kitchener, Brantford, Moncton, Campbellton and Halifax. The four-year redevelopment of Union Station in Toronto, which started in 1999, will be completed in 2003.

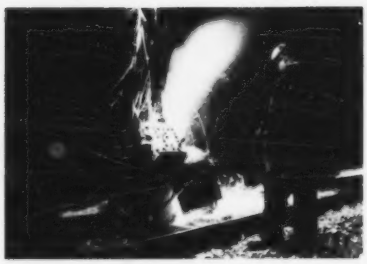
Major projects completed in 2002 included Halifax's historic station.

VIA also opened a new suburban station in Ottawa. The Fallowfield (Barrhaven) station provides residents in Ottawa's west end and surrounding communities with a convenient alternative to the downtown station. All Ottawa-Toronto trains now stop at the new station.

VIA officials opened the new station in Fallowfield (Barrhaven) in November. From left to right: Roger Bouvrette, *Brokerage*; David Pratt, M.P. *(Ottawa-Carleton)*; Jean Pelletier, *Chairman of the Board*; Hon. David Collenette, *Minister of Transport*; Bob Chiarelli, *Mayor of Ottawa*; John Cavanagh *and* Larry Rochon, *Counter Sales Agent.*

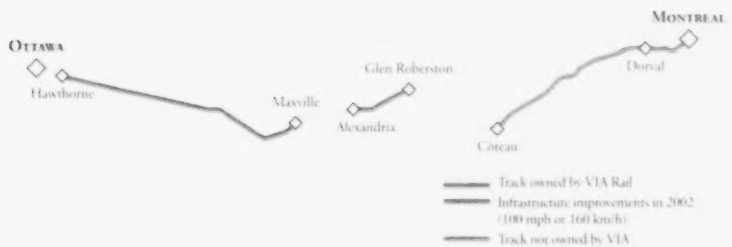
Infrastructure

VIA completed a major upgrade of the Alexandria subdivision, the track running between Montreal and Ottawa, through Côteau, Casselman and Alexandria. The $28 million project included better tracks, a new Centralized Traffic Control System, crossing barriers and signals, as well as fencing to ensure safe train operations at higher speeds. As a result of these improvements, VIA is now able to offer faster service between Montreal and Ottawa, trimming up to 25 minutes off the schedule, for a new best-trip time of one hour and 35 minutes.



VIA is now able to offer faster service between Montreal and Ottawa.

VIA's Upgraded Alexandria Subdivision



A plan to add a new freight train siding extension at Côteau was postponed, pending further evaluation of the long-term benefits of this project.

Canadian National completed a new $4 million line extension to take freight trains into the Montreal Taschereau Yard. This work was done on VIA's behalf, and will eliminate many conflicts between passenger and freight rail operations leading into Montreal. As a result, on-time performance for passenger trains should improve significantly.

There were 15% fewer incidents affecting passenger safety and security than in 2001. (Jocelyn Thibeault, Mechanic, Denise, Montreal Maintenance Centre).

In London, Canadian National completed a $1.2 million project on VIA's behalf to improve switching systems. With the old switches, passenger trains could enter London station from only one direction at a time. New power switches allow trains from opposite directions to enter the station simultaneously, giving VIA greater scheduling flexibility and improving on-time performance.

A project to stabilize the track in the Brockville subdivision was also completed in 2002. Deterioration of the track in recent years had required VIA trains to operate at slower speeds, adding up to 20 minutes to trip times. The project has allowed VIA to return to normal operations, safely operating passenger trains at higher speeds.

Marketing

"Key initiatives in 2002 focused on enhancing the relationship between VIA Rail and its customers, and improving the way passengers access rail services."

Internet ticket sales doubled in 2002.

A number of marketing initiatives in 2002 involved both traditional channels, such as telephone sales, as well as Internet booking and reservation systems that VIA pioneered in the mid-90s. In addition, VIA continued to improve access to rail services through greater integration with other transportation operators, as part of a long-term commitment to create more convenient intermodal links for travellers.

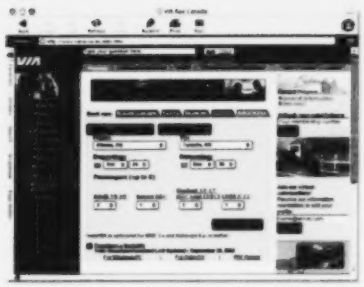
Upgrading Telephone Sales Operations

VIA operates three call centres, also known as Telephone Sales Offices or TSOs, located in Toronto, Montreal and Moncton. Customers call the TSOs for information regarding fares and schedules, to redeem VIA Preference® frequent traveller points and to book trips or make group reservations.

VIA launched a comprehensive project in 2002 to modernize the telephone sales technology, which will allow the three call centres to operate as a single, virtual call centre. The new technology will provide more convenient and timely service to customers, with greater automation, fewer delays and faster routing of calls to the most appropriate sales agent.

New technology will allow VIA's call centres to provide more convenient, timely customer service.

The project, to be completed in 2003, has been designed to ensure that TSO capabilities can be easily expanded in the future as the need arises, and as new technologies become available. The new TSO systems will also support full integration with Customer Relationship Management (CRM) technology in the future.



Internet Sales

VIA remains a leader in providing customers better access to our services through the Internet. It was one of the first railways to offer online booking and reservation services, and one of the first passenger services to provide customers with e-schedules that can be downloaded to Palm-powered and laptop computers.

VIA launched *reserVIA*®, a new full-featured Internet booking system, in December 2001, which became fully operational in 2002. With *reserVIA*, customers can plan, book and pay online for their train trips quickly and easily. Users have the opportunity to create a customized travel profile, indicate their seating preference, make special meal or other service requests and pre-enter their Corporate Rate discount code. With this optional profile, users are able to make their booking within minutes.

In 2002, Internet ticket sales doubled through the new system from the level in 2001.

VIA also launched *VIA Campus*™, a separate website providing information and promotions designed for the student market.

Human Resources

"VIA Rail views its business as People Moving People *– the quality of people working at VIA has been critical to VIA's growth over the past decade."*

Mike Greenberg, *(left), VIA's Vice-President, Environment, discusses the company's new environmental policies. Clockwise from his left:* Magaly Farias, *Director, Procurement;* Francine Cote, *Administrative Assistant;* Neil MacDonald, *Director, Real Estate (Canada East);* Giovanni Carbonetti, *Director, Business Development; and* Bruno Rathwell, *Senior Officer, Quality Assurance and Environment.*

In 2002, considerable attention focused on the need to ensure that VIA employees continue to be well-qualified, highly motivated and committed to the long-term success of passenger rail. Stephane Bélanger, *Clerk, Financial Systems.*

Delivering customer service in a smiling and courteous manner Michelle Lareau, *Senior Service Attendant.*

Employee Opinion Survey

VIA completed an Employee Opinion Survey in July 2002, in order to determine how VIA employees themselves perceive the company, and to identify ways to improve the work environment. A similar survey had been conducted in 1996.

The results of the survey present a very encouraging picture of the corporate culture at VIA Rail. The vast majority of employees feel that VIA is the best transportation company in Canada. A full 96% believe that the work they do is important to that success.

At the same time, the survey identified important opportunities to improve the way VIA works as a team. As a result, VIA launched a series of follow-up meetings between employees and managers to develop concrete recommendations that would address employee concerns.

VIA's Executive Committee reviewed the results of these follow-up sessions, and prepared a plan for taking appropriate action in 2003.

Management Training, Development and Compensation

VIA undertook a number of initiatives in 2002 which, together, provided a comprehensive review of the longer-term recruitment, development and compensation of senior managers in the Corporation.

A succession planning report presented to the Board of Directors identified senior managers who could be retiring in the next five to ten years. The succession plan also identified candidates for 86% of these positions, as well as steps to be taken to address any potential succession problems in a timely manner.

VIA also conducted a comprehensive salary benchmarking study in 2002. The study looked at internal pay equity for all non-unionized management positions, as well as equity with similar positions in Canadian companies similar in size to VIA Rail.

As a result of the study, VIA has adjusted some management compensation, and implemented a simplified salary scale for all positions. The objective is to ensure that employees are fairly compensated, and that salaries remain competitive with those offered by other companies.

VIA also began implementing a new management development and training initiative, which will provide a personalized training program for managers based on their individual career objectives.

Service Managers

Since 1998, all VIA trains have been staffed with a Service Manager responsible for leading on-board service providers, ensuring the safety and comfort of passengers, and managing the delivery of customer service in a seamless and consistent manner. Service Managers receive training through a series of courses and workshops called *Managing the Total Customer Experience.*

In 2002, a new *Managing the Total Customer Experience* workshop was developed to address training gaps that became apparent since 1998. The workshop is designed to help Service Managers keep their teams focused on the customer – using the right tools for managing business and people, and helping all employees increase the quality of service delivery and interaction with customers.

Service Managers receive training through a series of courses called Managing the Total Customer Experience.

Service Manager Jacques Desjeux *attending courses and a pre-trip briefing with the on-board team:* Nicole Allard, Martin Sicotte *and* Alice Lambert.

Jacques LeBlanc, *Manager, Financial Services.*

The Pension Fund

VIA Rail provides pension plans for both unionized and non-unionized employees. Valuation reports received in 2002 for both pension funds indicate that, despite recent unsettled conditions in stock markets, the funds remain strong with assets exceeding liabilities by a substantial margin for both funds.

On a related matter, VIA resolved issues around a reciprocal pension transfer agreement signed in 2000 with Canadian National Railway, concerning employees who came to VIA Rail from CN. VIA's pension is more generous than CN's, and some employees who transferred to VIA were originally required to pay additional amounts into the pension fund to make up for the difference in benefits. After an appeal to the Office of the Superintendent of Financial Institutions, VIA provided these employees with a number of alternatives to paying the additional amount. These alternatives were approved by VIA's Board in 2002.

Environmental Issues

"Passenger rail, as one of the most environmentally sustainable modes of public transportation available today, will play an increasingly important role in addressing Canadian concerns about the impact of environmental problems on the quality of life in the future."

VIA has strengthened its commitment to protect the environment in everything it does.

VIA has established clearly defined environmental objectives and targets for improvement.

VIA's efforts to modernize its ageing equipment in the early 1990s have already made an important contribution, reducing fuel consumption and GHG (greenhouse gas) emissions significantly. As part of a new environmental management plan adopted in 2002, VIA has strengthened its commitment to improving and managing passenger rail services in a way that protects the environment and further reduces pollution.

Environmental reporting has been incorporated into VIA's new management and accountability framework, described above in the section of this report on accountability. This reflects a renewed commitment to improve environmental performance by:

- Ensuring compliance with all applicable laws and regulations;
- Assessing and managing the environmental impacts of all VIA operations; and
- Establishing clearly defined annual environmental objectives and targets for improvement.

VIA has developed a self-assessment process to identify and evaluate the environmental impacts of all activities, including equipment maintenance, station operations, procurement, as well as train operations. VIA is currently developing an Environmental Management Systems Manual which will detail management responsibilities, procedures and controls necessary for environmentally responsible operations on a daily basis.

Furthermore, in 2002, VIA's Vice-President, Procurement and Real Estate was given the additional responsibility of Environment.

All VIA Maintenance Centres have achieved ISO 14001 certification.

Maintenance Centres

VIA's Maintenance Centres have achieved ISO 14001 certification, which deals with environmentally approved operating procedure, designed to prevent incidents such as spills or leaks of fuel, oil and hazardous waste by-products. The Corporation has made it a priority to maintain and expand its ISO compliance, to ensure that key operations support energy conservation and reduce pollution.

VIA took decisive steps to resolve concerns about ground contaminants at its Montreal maintenance facility. Contaminants from old fuel pads have been accumulating for many years, dating back to the time when the facility was owned by CN. VIA began a project in 2002 to replace the old fuel pads with new, environmentally secure pads. In addition, the grounds around the fuel pads are being sealed to contain any remaining contaminants and prevent their migration to other areas.

Safety first and foremost is the motto at VIA's Maintenance Centre Kinsmen Hornby (pictured: Maintenance Centre).

Waste Management

As new passenger cars are introduced into service, they are fitted with a system that collects human waste for safe disposal, rather than discharging waste directly onto the tracks. Appropriate waste management systems have already been incorporated on all trains operating within the Quebec City-Windsor corridor. Work is proceeding on schedule for selecting and installing systems for VIA's transcontinental cars.

Outlook

"VIA is looking beyond the immediate future towards sustainable, long-term growth – and the prospects look good."

Over a decade of continuous improvement in performance, VIA has focused on getting the fundamentals of Canada's national passenger rail service in order – increasing ridership and revenues, reducing funding requirements, as well as identifying and responding to the needs of Canadian travellers. The service today is operating efficiently, with a higher quality of service, and with costs well under control.

With the main elements in place, VIA is in a position to look beyond the current renaissance of passenger rail to the long-term growth of train travel. This was the focus of many key initiatives in 2002: ensuring that appropriate governance, accountability, environmental and investment tools are in place to develop passenger rail in a sustainable and responsible manner.

To this end, the Board of Directors approved a new longer-term strategic plan for VIA Rail, which sets out our vision, mission and core values for the future. The strategic plan will help ensure that VIA remains focused on the key issues that are important to Canadians when they look to passenger rail: more frequent service, faster trip times and reliable train schedules.

VIA is encouraged by the clear interest expressed by the Minister of Transport in improving passenger rail options for Canadians. At the Minister's request, VIA has submitted detailed proposals for significantly expanding passenger rail capacity to meet current and future needs. These proposals are currently under review.

Apart from these proposals, VIA's current corporate plan for 2003-2007 sets out an ambitious but realistic plan for adding new, faster and more convenient train services, within the limits of the existing rail infrastructure and operating environment.

It is clear that Canadians want more trains, providing more frequent and faster service between Canada's major population centres, with timetables that are both dependable and convenient. Fuelled partly by concerns about the environment – by dissatisfaction with growing congestion on highways and around airports, as well as by the need for more attractive, more competitive travel options – the market demand for passenger rail service is strong.

To meet this demand, VIA is committed to further improving Canada's revitalized passenger rail service, responding to the transportation needs of Canadians, and playing an increasingly important role in meeting the social and environmental challenges Canadians face in the 21st century.

VIA developed its new Strategic Plan *set to go into effect in 2003.*

VIA employees meet with the President and Chief Executive Officer in Vancouver.

People Moving People in the 21st Century

VIA Rail adopted the *Service for Success* strategic plan in 1996. In 2002, VIA reviewed the strategic plan to ensure its continuing relevance, and adopted a new vision, mission and core values to guide the evolution of passenger rail in the future.

Our Vision

To be the Canadian leader in service excellence in passenger transportation.

Our Mission

Working together, to consistently deliver safe, efficient and environmentally responsible services for travellers in Canada.

Our Values

A Customer-Focused Business: Innovation

- A commitment to excellence by exceeding the needs of our customers, achieved through delivering quality service and investing for responsible growth.

A Responsible Company: Respect

- A commitment to working together to build positive, respectful relationships with all VIA stakeholders.

A Relevant Public Service: Relevancy

- A commitment to work with our partners – the public, the business community and governments – to provide a cost-effective and environmentally responsible national passenger transportation system.

Our Goals

- Safety
- People
- Growth
- Service
- Environment
- Entrepreneurship

(R) Registered trademark owned by VIA Rail Canada Inc.
™ Trademark owned by VIA Rail Canada Inc.
Photography: Marc Dworatt, Jean Hegyi, Bob Kratt and Kevin Sabat
Concept and Design: Universo / Jessica Burr
Printing: Litho Acme

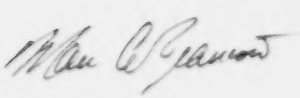
Management's Responsibility Statements

(Year ended December 31, 2002)

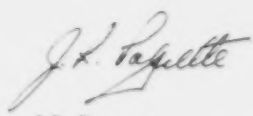
Management of the Corporation is responsible for the preparation and integrity of the financial statements contained in the Annual Report. These statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles and necessarily include certain amounts that are based on management's best estimates and judgement. Financial information contained throughout the Annual Report is consistent with that in the financial statements. Management considers that the statements present fairly the financial position of the Corporation, the results of its operations and its cash flows.

To fulfill its responsibility, the Corporation maintains systems of internal controls, policies and procedures to ensure the reliability of financial information and the safeguarding of assets. The internal control systems are subject to periodic reviews by Samson Bélair/Deloitte & Touche, general partnership, as internal auditors. The external auditors, the Auditor General of Canada and Ernst & Young LLP, have audited the Corporation's financial statements for the year ended December 31, 2002, and their report indicates the scope of their audit and their opinion on the financial statements.

The Audit and Finance Committee of the Board of Directors, consisting primarily of independent Directors, meets periodically with the internal and external auditors and with management, to review the scope of their audits and to assess reports on audit work performed. The financial statements have been reviewed and approved by the Board of Directors on the recommendation of the Audit and Finance Committee.



Marc LeFrançois
President and Chief Executive Officer



J.R. Paquette
Chief Financial Officer

Montreal, Canada
February 5, 2003

Auditors' Report

To the Minister of Transport

We have audited the balance sheet of VIA Rail Canada Inc. as at December 31, 2002 and the statements of operations and retained earnings and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at December 31, 2002 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. As required by the *Financial Administration Act*, we report that, in our opinion, these principles have been applied on a basis consistent with that of the preceding year.

Further, in our opinion, the transactions of the Corporation that have come to our notice during our audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with Part X of the *Financial Administration Act* and regulations, the *Canada Business Corporations Act* and regulations and the by-laws of the Corporation.

Ernst & Young LLP
Chartered Accountants

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Montreal, Canada
February 5, 2003

Financial Statements

(As at December 31)

Balance Sheet

(in thousands)	NOTES	2002	2001
Current Assets			
Cash and cash equivalents		$ 5,403	$ 11,518
Accounts receivable, trade		8,702	8,208
Accounts receivable, other		2,609	14,973
Receivable from the Government of Canada		21,990	9,397
Materials		14,617	15,950
		53,321	**60,046**
Long-term Assets			
Capital assets	4	627,070	577,886
Asset renewal fund	5	93,888	89,498
Accrued benefit asset	6	111,621	86,225
Other		6,284	4,067
		838,863	**757,676**
		$ 892,184	**$ 817,722**
Current Liabilities			
Accounts payable and accrued liabilities		$ 94,722	$ 103,139
Deferred revenues		7,115	7,123
		101,837	**110,262**
Long-term Liabilities			
Accrued benefit liability	6	16,392	15,858
Future income taxes	7	21,224	11,737
Other		4,213	4,652
		41,829	**32,247**
Deferred Capital Funding	8	**644,755**	**586,953**
Shareholder's Equity			
Share capital	9	9,300	9,300
Contributed surplus		4,963	4,963
Retained earnings		89,500	73,997
		103,763	**88,260**
		$ 892,184	**$ 817,722**

See accompanying notes to financial statements

On behalf of the Board,

Marlene McGraw, CA
Director and Chairman of the Audit and Finance Committee

Jean Pelletier
Director and Chairman of the Board

Financial Statements

(Year ended December 31)

Statement of Operations and Retained Earnings

(in thousands)	NOTES	2002	2001
Revenues			
Passenger		$ 253,929	$ 234,939
Other		16,860	18,889
		270,789	**253,828**
Expenses			
Compensation and benefits		193,447	182,207
Train operations and fuel		94,075	92,199
Stations and property		28,499	28,292
Maintenance material		25,834	28,191
Marketing and sales		27,015	25,670
On-train product costs		17,248	15,760
Operating taxes		11,757	11,964
Employee future benefits	6	(22,746)	(62,127)
Amortization and losses on write-down and disposal of capital assets		47,007	47,147
Other		21,412	27,765
		443,548	**397,068**
Operating loss before funding from the Government of Canada and income taxes		172,759	143,240
Operating funding from the Government of Canada		153,682	163,293
Amortization of deferred capital funding		45,575	46,980
Results of operations before income taxes		26,498	67,033
Income tax expense	7	10,995	13,012
Net results from operations for the year		15,503	54,021
Retained earnings, beginning of year		73,997	19,976
Retained earnings, end of year		**$ 89,500**	**$ 73,997**

See accompanying notes to financial statements

Financial Statements

(Year ended December 31)

Statement of Cash Flows

(in thousands)

	2002	2001
Operating Activities		
Net results from operations for the year	$ 15,503	$ 54,021
Non-cash items relating to operations:		
Amortization of capital assets	46,923	46,507
Losses on write-down and disposal of capital assets	432	984
Amortization of investment tax credits	(348)	(344)
Amortization of deferred capital funding	(45,575)	(46,980)
Future income taxes	9,487	11,737
Write-down of the investments in the asset renewal fund	5,740	—
Change in non-cash working capital	2,398	8,149
Change in other long-term assets	(2,217)	(4,067)
Change in accrued benefit asset	(25,396)	(65,508)
Change in accrued benefit liability	534	(696)
Change in other long-term liabilities	(91)	(91)
	7,390	**3,712**
Financing Activities		
Capital funding from the Government of Canada	103,377	151,742
Change in capital funding receivable from the Government of Canada	(10,213)	(5,713)
	93,164	**146,029**
Investing Activities		
Acquisition of investments in the asset renewal fund	(15,894)	(18,967)
Proceeds from sale and maturity of investments in the asset renewal fund	5,764	6,833
Acquisition of capital assets	(98,377)	(146,742)
Proceeds from disposal of capital assets	1,838	2,212
	(106,669)	**(156,664)**
Cash and cash equivalents		
Decrease during the year	(6,115)	(6,923)
Balance, beginning of year	11,518	18,441
Balance, end of year	**$ 5,403**	**$ 11,518**
Represented by:		
Cash and outstanding cheques	469	(1,793)
Term deposits, 2.76%, maturing in January 2003 (2001: 2.23%)	4,934	13,311
	$ 5,403	**$ 11,518**

See accompanying notes to financial statements

Notes to Financial Statements

(As at December 31, 2002)

1. Authority and Objectives

VIA Rail Canada Inc. is a Crown corporation named in Part I of Schedule III to the *Financial Administration Act*. It was incorporated in 1977, under the *Canada Business Corporations Act*. The Corporation's vision is to be the Canadian leader in service excellence in passenger transportation with a mission to work together to consistently deliver safe, efficient and environmentally-responsible services for travellers in Canada. The Corporation uses the roadway infrastructure of other railway companies and relies on them to control train operations.

The Corporation is not an agent of Her Majesty and is subject to income taxes.

2. Accounting Policies

These financial statements have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The significant accounting policies followed by the Corporation are summarized as follows:

a) Funding from the Government of Canada

Operating funding, which pertains to services, activities and other undertakings of the Corporation for the management and operation of railway passenger services in Canada, is recorded as a reduction of the operating loss. The amounts are determined on the basis of operating costs less commercial revenues excluding employee future benefits and non-cash transactions relating to capital assets and future income taxes, and are based on the operating budget approved by the Government of Canada for each year.

Funding for depreciable capital assets is recorded as deferred capital funding on the Balance Sheet and is amortized on the same basis and over the same periods as the related capital assets. Upon disposition of the funded depreciable capital assets, the Corporation recognizes into income all remaining deferred capital funding related to these capital assets. Funding for non-depreciable capital assets is recorded as contributed surplus.

b) Cash Equivalents

Cash equivalents include highly liquid investments purchased three months or less from maturity and are stated at cost, which approximates market value.

c) Revenue Recognition

Revenues earned from passenger transportation are recorded as services are rendered. Amounts received for train travel not yet rendered are included in current liabilities as deferred revenues.

d) Foreign Currency Translation

Accounts in foreign currencies are translated using the temporal method. Under this method, monetary Balance Sheet items are translated at the exchange rates in effect at year-end. Gains and losses resulting from the changes in exchange rate are reflected in the statement of operations and retained earnings.

Non-monetary Balance Sheet items as well as foreign currency revenues and expenses are translated at the exchange rate in effect on the dates of the related transactions.

e) Materials

Materials, which are valued at the lower of weighted average cost and replacement cost, consist primarily of items used for the maintenance of rolling stock. An allowance for obsolescence is provided for materials.

f) Capital Assets

Capital assets acquired from Canadian National Railway and Canadian Pacific Limited at the start of operations in 1978 were recorded at the net transfer values while subsequent acquisitions, including those acquired under capital leases, are recorded at cost.

The costs of refurbishing and rebuilding rolling stock and costs associated with other capital asset upgrading are capitalized if they are incurred to improve the service value or extend the useful lives of the capital assets concerned; otherwise, such costs are expensed as incurred.

Retired assets are written down to their net realizable value.

Amortization of capital assets is calculated on a straight-line basis at rates sufficient to amortize the cost of capital assets, less their residual value, over their estimated useful lives, as follows:

Rolling stock	12 to 29 years
Maintenance buildings	25 years
Stations and Facilities	20 years
Infrastructure improvements	5 to 40 years
Leasehold improvements	5 to 20 years
Machinery and Equipment	4 to 15 years
Information systems	3 to 7 years
Other assets	3 to 10 years

No amortization is provided for projects in progress and retired assets.

2. Accounting Policies (cont'd)

g) Income Taxes

The Corporation follows the liability method of accounting for income taxes.

Under this method, the change in the net future income tax asset or liability is included in income. Future income tax assets and liabilities are measured using substantively enacted tax rates expected to apply to taxable income in the years in which temporary differences are expected to reverse.

h) Investment Tax Credits

Investment tax credits are amortized over the estimated useful lives of the related capital assets. The amortization of deferred investment tax credits is recorded as a reduction of the amortization of capital assets. These credits are included in other long-term liabilities.

i) Employee Future Benefits

The Corporation accrues obligations under its employee future benefit plans and has adopted the following policies:

The cost of pension and other employee future benefits earned by employees is actuarially determined using the projected benefit method prorated on service and management's best estimate of expected plan investment performance, salary escalation, retirement ages of employees and expected health care costs.

Amortization of past service costs and transition assets and liabilities is calculated on a straight-line basis over the expected average remaining service lives of the active employee groups.

For the purpose of calculating the expected return on plan assets, those assets are valued at fair value.

The excess of the accumulated net actuarial gain or loss over 10% of the greater of the accumulated benefit obligation and the fair value of plan assets is amortized over the average remaining service lives of active employees which is, in most cases, estimated to be 12 years.

j) *VIA Préférence* Program

The incremental costs of providing travel awards under the Corporation's *VIA Préférence* frequent traveller reward program are accrued as the entitlements to such awards are earned and are included in accounts payable and accrued liabilities.

k) Financial Instruments

The estimated fair value of the recognized financial instruments, except for the asset renewal fund and temporary investments, approximates their carrying value due to their current nature.

Temporary investments are carried at the lower of cost and market, determined on an aggregate basis.

Investments in the asset renewal fund are carried at cost. The carrying value of each of these investments is assessed periodically to determine if there has been an other than temporary decline in value. A charge to income is recorded during the period in which such a decline in value is determined.

Derivative financial instruments are utilized by the Corporation in the management of its exposure to changes in fuel prices. The Corporation does not enter into derivative financial instruments for trading or speculative purposes.

The Corporation formally documents all relationships between hedging instruments and hedged items, as well as its risk management objectives and strategy for undertaking various hedge transactions. This process includes linking all derivatives, comprised of fuel swap agreements, to forecasted diesel fuel purchases.

Fuel swap agreements require periodic cash settlement of an amount calculated by applying a rate or price to a notional amount. Gains and losses on fuel swaps used to hedge anticipated diesel purchases are recognized as an adjustment of fuel expense when the fuel purchases are recorded.

l) Measurement Uncertainty

The preparation of financial statements in conformity with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, disclosure of contingent assets and liabilities and the reported amounts of revenues and expenses. Actual results could differ from these estimates.

Notes to Financial Statements

(As at December 31, 2002)

3. Reconciliation of Net Results from Operations to Government Funding Basis

The Corporation receives its funding from the Government of Canada based primarily on cash flow requirements. Items recognized in the Statement of operations and retained earnings in one year may be funded by the Government of Canada in different years. Accordingly, the Corporation has different net results of operations for the year on a government funding basis than on a Canadian generally accepted accounting principles basis. These differences are outlined below:

(in millions of dollars)

	2002	2001
Net results of operations for the year	15.5	54.0
Items not requiring (not providing) operating funds:		
Amortization and losses on write-down and disposal of capital assets excluding amortization of investment tax credits	47.4	47.5
Amortization of deferred capital funding	(45.6)	(47.0)
Employee future benefits	(22.7)	(62.1)
Previous years' lease expenses funded in the current year	(0.3)	(0.3)
Future income taxes	9.4	11.7
Adjustment for accrued compensation	0.4	0.7
Payment of prior years' reorganization charges	(3.8)	(4.3)
Operating funding surplus for the year	**0.3**	**0.2**

4. Capital Assets

(in millions of dollars)

	2002			2001		
	Cost	Accumulated Amortization	Net	Cost	Accumulated Amortization	Net
Land	5.0	–	5.0	5.0	–	5.0
Rolling stock	614.3	313.1	301.2	574.3	293.6	280.7
Maintenance buildings	161.6	100.8	60.8	160.7	94.9	65.8
Stations and Facilities	43.2	20.0	23.2	34.7	17.8	16.9
Infrastructure improvements	126.5	39.6	86.9	100.1	36.7	63.4
Leasehold improvements	105.2	72.1	33.1	91.1	67.6	23.5
Machinery and Equipment	31.1	25.3	5.8	29.6	24.1	5.5
Information systems	68.6	64.7	3.9	66.2	61.2	5.0
Other assets	19.7	18.9	0.8	18.9	18.7	0.2
	1,175.2	**654.5**	**520.7**	**1,080.6**	**614.6**	**466.0**
Projects in progress			86.8			91.6
Retired assets (at net realizable value)			19.6			20.3
			627.1			**577.9**

Projects in progress as at December 31, 2002, primarily consist of rolling stock for $71.3 million (2001: $58.9 million) and improvements to infrastructure and stations for $11.2 million (2001: $29.5 million).

5. ASSET RENEWAL FUND

The Corporation has been authorized by the Treasury Board of the Government of Canada to segregate proceeds from the sale or lease of surplus assets as well as up to $5 million of annual funding approved but not expended during the fiscal year to 2006, in a manner which ensures that these funds are retained for future capital projects.

The asset renewal fund includes the following investment instruments:

(in millions of dollars)

	2002		2001	
	Cost	Market Value	Cost	Market Value
Government of Canada bonds	19.6	23.3	18.4	20.2
Other Canadian bonds and debentures	15.4	16.6	13.1	13.1
Pooled equity unit trust	51.0	45.9	49.5	45.6
Cash and short-term investments	7.9	7.9	8.5	9.8
	93.9	**93.7**	**89.5**	**88.7**

Treasury Board has approved an amount of $39.5 million (2001: $39.5 million) to fund prior years' operating deficits and certain capital assets while the balance of the asset renewal fund of $54.4 million (2001: $50.0 million) represents the funds that are retained for future investments in capital assets.

The Corporation has written down the asset renewal fund by $5.7 million, which represents an other than temporary decline in value of the original cost of the instruments as compared with their market value as at December 31, 2002.

The weighted average effective rate of return on bonds and debentures as well as short-term investments for 2002 was 5.61% (2001: 5.82%) and the weighted average term to maturity for 2002 was 11 years (2001: 12 years).

The fair value of bonds, pooled equity unit trust and short-term investments is equivalent to the market value based on the current bid price at the Balance Sheet date.

The Corporation is subject to credit risk from its holdings of the asset renewal fund. The Corporation minimizes its credit risks by adhering to the *Minister of Finance of Canada Financial Risk Management Guidelines for Crown Corporations* and the Corporate Investment Policy and by investing in high quality financial instruments.

6. Employee Future Benefits

The Corporation provides defined benefit pension plans, post retirement and post-employment benefits to all its permanent employees.

Included in other benefit plans are expenses incurred by the Corporation relating to workers' compensation, post-retirement and post-employment benefits, and network restructuring charges.

The latest actuarial valuations of the pension plans were carried out as at December 31, 2001, by external actuaries who are members of the Canadian Institute of Actuaries.

Based on these actuarial valuations and projections to December 31, 2002, the summary of the principal valuation results, in aggregate, is as follows:

a) Change in Benefit Obligation:

(in millions of dollars)	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2002	**2001**	**2002**	**2001**
Accrued benefit obligation at beginning of year	1,094.5	1,000.5	27.4	24.6
Impact of plan amendments	–	5.3	–	0.6
Current service cost	13.2	9.2	3.7	3.5
Employee contributions	9.1	8.1	–	–
Interest cost	74.7	69.0	1.9	1.9
Benefits paid	(71.2)	(65.3)	(4.9)	(4.8)
Actuarial (gain) loss	71.7	67.7	(0.2)	1.6
Accrued benefit obligation at end of year	**1,192.0**	**1,094.5**	**27.9**	**27.4**

b) Change in Plan Assets:

(in millions of dollars)	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2002	**2001**	**2002**	**2001**
Market value of plan assets at beginning of year	1,309.7	1,428.1	–	–
Actual return on plan assets	(31.1)	(61.2)	–	–
Employer contributions	1.3	–	4.9	4.8
Employee contributions	9.1	8.1	–	–
Benefits paid	(71.2)	(65.3)	(4.9)	(4.8)
Market value of plan assets at end of year	**1,217.8**	**1,309.7**	–	–

6. Employee Future Benefits (cont'd)

c) Funded Status:

(in millions of dollars)	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2002	2001	2002	2001
Funded status – plan surplus (deficit)	25.8	215.2	(27.9)	(27.4)
Unamortized net actuarial loss	429.3	246.5	0.8	1.1
Unamortized past service costs	4.4	4.9	0.5	0.6
Unamortized transitional obligation (asset)	(347.9)	(380.4)	14.2	16.7
Network restructuring accrual	–	–	(4.0)	(6.8)
Accrued benefit asset (liability) at end of year	**111.6**	**86.2**	**(16.4)**	**(15.8)**

The accrued benefit obligations of $986.1 million exceeded the fair value of the plan assets of $943.3 million by an amount of $22.8 million as at December 31, 2002, in one of the Corporations defined benefit plans.

d) Net Pension Expense (Income):

(in millions of dollars)	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2002	2001	2002	2001
Current service cost	13.2	9.2	3.8	3.5
Interest cost	74.7	69.0	1.9	1.9
Expected return on plan assets	(95.6)	(111.6)	–	–
Amortization of transitional obligation (asset)	(32.5)	(32.5)	2.5	2.5
Amortization of past service costs	0.4	0.4	–	–
Amortization of net actuarial loss	15.7	–	0.1	–
Benefits paid and expensed by the employer	(1.3)	–	(4.9)	(4.8)
Adjustment of the network restructuring accrual	–	–	(0.7)	0.3
Net pension expense (income)	**(25.4)**	**(65.5)**	**2.7**	**3.4**

The reduction in the pension income is influenced by the weak performance of the equity markets and low interest rates.

6. Employee Future Benefits (cont'd)

c) Weighted-average Assumptions:

	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2002	2001	2002	2001
Discount rate	6.5%	6.5%	6.5%	6.5%
Expected long-term rate of return on plan assets	7.5%	8.0%	–	–
Rate of compensation increase	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%

Health care benefits included in other benefit plans are measured using the Canadian Consumer Price Index (CPI) plus 7.0%. The rate was assumed to decrease gradually to CPI plus 1.0% over 7 years and remain at that level thereafter.

7. Income Taxes

The income tax expense is represented by the large corporation tax of $1.6 million (2001: $1.3 million) and the future income tax expense of $9.4 million (2001: $11.7 million).

The future income tax liabilities result from temporary differences relating to the accrued benefit asset less the tax benefits relating to losses carryforwards, contingencies, write-down of the investments in the asset renewal fund, the accrued benefit liability, other long-term liabilities and capital assets net of the valuation allowance.

8. Deferred Capital Funding

(in millions of dollars)	2002	2001
Balance, beginning of year	586.9	482.4
Government funding for depreciable capital assets	103.4	151.8
Government funding for land investment transferred to contributed surplus	–	(0.3)
Amortization of deferred capital funding	(45.6)	(47.0)
Balance, end of year	644.7	586.9

9. Share Capital

The authorized share capital of the Corporation is comprised of an unlimited number of common shares with no par value. As at December 31, 2002 and 2001, 93,000 shares at $100 per share are issued and fully paid.

10. Commitments

a) The future minimum payments relating to operating leases mainly for real estate and computer equipment are as follows:

(in million of dollars)	
2003	8.7
2004	7.3
2005	7.3
2006	7.4
2007	7.6
Subsequent years proportionately to 2049	126.7
	165.0

b) As at December 31, 2002, the Corporation has outstanding purchase commitments amounting to $39.2 million consisting mainly of rolling stock.

c) The Corporation has entered into train service agreements for the use of tracks and control of train operations expiring on December 31, 2008.

d) The Corporation has issued letters of credit totalling approximately $21.7 million (2001: $20.4 million) to various provincial government workers' compensation boards as security for future payment streams.

11. Financial Instruments

The Corporation has hedged 51.5% of the estimated 2003 fuel consumption, 51.3% of the estimated 2004 fuel consumption and 24.3% of the estimated 2005 fuel consumption. This represents 23.1 million U.S. gallons at an average price of $0.66 U.S. per U.S. gallon. Unrealized gains from the Corporation's fuel hedging activities were $1.2 million as at December 31, 2002 (2001: unrealized loss of $1.9 million).

The Corporation is exposed to credit risk in the event of non-performance by the counterparty to its derivative financial instruments but does not expect such non-performance as the counterparty is of high credit quality.

12. Related Party Transactions

The Corporation is related in terms of common ownership to all Government of Canada created departments and agencies. The Corporation enters into transactions with these entities in the normal course of business on trade terms applicable to all individuals and enterprises and these transactions are recorded at exchange value.

13. Contingencies

The Corporation is subject to claims and legal proceedings brought against it in the normal course of business. Such matters are subject to many uncertainties. Management believes that adequate provisions have been made in the accounts where required and the ultimate resolution of such contingencies are not expected to have a material adverse effect on the financial position of the Corporation.

14. Reclassification

The comparative financial statements have been reclassified from the statements previously presented to conform to the presentation of the 2002 financial statements.

Corporate Directory

(As at December 31, 2002)

Board of Directors

Greg Black	Bracebridge, Ontario
Jacqueline L. Boutet	Montreal, Quebec
Alan Chapple	Toronto, Ontario
Anthony Friend, Q.C.	Calgary, Alberta
Jean-Louis Hamel	Montreal, Quebec
Barbara Kane	Halifax, Nova Scotia
Wendy Kelly	Regina, Saskatchewan
Yvon LeBlanc, Q.C.	Bouctouche, New Brunswick
* **Marc LeFrançois**	**President and Chief Executive Officer,** Montreal, Quebec
Robert Matteau	Grand-Mere, Quebec
Marlene McGraw, CA	Brantford, Ontario
* **Jean Pelletier**	**Chairman of the Board,** Quebec City, Quebec
Donald Pettit	Vancouver, British Columbia
Timothy Reid	Toronto, Ontario
James J. Smith, FCA	Winnipeg, Manitoba

** Jean Pelletier and Marc LeFrançois are ex-officio members of each Committee of the Board.*

Officers

Jean Pelletier	Chairman of the Board
Marc LeFrançois	President and Chief Executive Officer
Paul Côté	Chief Operating Officer
Christena Keon Sirsly	Chief Strategy Officer
J. Roger Paquette	Chief Financial Officer
Steve Del Bosco	Vice-President, Marketing
Mike Greenberg	Vice-President, Procurement, Real Estate and Environment
Carole Mackaay	General Counsel and Corporate Secretary
John Marginson	Vice-President, Capital Program and Business Development

Committees of the Board

Executive Committee

Jean Pelletier, Chairman
Jacqueline L. Boutet
Alan Chapple
Anthony Friend, Q.C.
Marc LeFrançois
Robert Matteau

Human Resources Committee

Donald Pettit, Chairman
Greg Black
Alan Chapple
Barbara Kane
Wendy Kelly
Timothy Reid
James J. Smith, FCA

Committees of the Board (cont'd)

Audit and Finance Committee

Marlene McGraw, CA, Chairman
Jacqueline L. Boutet
Anthony Friend, Q.C.
Jean-Louis Hamel
Barbara Kane
Robert Matteau
Donald Pettit
James J. Smith, FCA

Investment Committee

Anthony Friend, Q.C., Chairman
Greg Black
Alan Chapple
Jean-Louis Hamel
Yvon LeBlanc, Q.C.
Robert Matteau
Marlene McGraw, CA

Corporate Governance Committee

Robert Matteau, Chairman
Jacqueline L. Boutet
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, Q.C.
Marlene McGraw, CA
Donald Pettit
Timothy Reid

VIA Office Locations

Headquarters and Quebec

3 Place Ville-Marie, Suite 500
Montreal, Quebec H3B 2C9
(514) 871-6000

Postal Address

P.O. Box 8116, Station A
Montreal, Quebec H3C 3N3

Atlantic

1161 Hollis Street
Halifax, Nova Scotia B3H 2P6
(902) 494-7906

Ontario

65 Front Street West, Room 222
Toronto, Ontario M5J 1E6
(416) 956-7600

West

104-123 Main Street
Winnipeg, Manitoba R3C 1A3
(204) 949-7400

1150 Station Street
Vancouver, B.C. V6A 2X7
(604) 640-3700

Website

www.viarail.ca

VIA Rail Canada

Rapport Annuel 2002

Une entreprise publique au service des voyageurs

Lettre au ministre des Transports

L'honorable David Collenette, C.P., député,
ministre des Transports, Ottawa

Monsieur le Ministre,
Conformément aux dispositions de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de VIA Rail Canada inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

Le président du Conseil,

Jean Pelletier

Table des matières

L'année en chiffres 1
Message du président du Conseil 2
Message du président et chef de la direction 4
Faits saillants de la performance de VIA en 2002 6
Gestion de l'entreprise 9
Matériel roulant et infrastructure 12
Marketing 15
Ressources humaines 17
Questions environnementales 20
Perspective d'avenir 22
États financiers 23

Vue d'ensemble de la société

VIA Rail exploite les services nationaux de transport ferroviaire voyageurs pour le compte du gouvernement fédéral. Notre mission, à titre de société d'État indépendante créée en 1977, consiste à offrir aux Canadiens des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement. Nous la remplissons en assurant des services de qualité à notre clientèle, en maximisant nos recettes, en contrôlant nos coûts et en misant sur les points forts du rail voyageurs : l'un des modes de transport les plus sûrs, les plus fiables et les plus écologiques qui soient.

Pour tous les voyageurs canadiens

Notre vision consiste à être le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs pour l'excellence des services. Reconnue à l'échelle internationale comme l'une des meilleures compagnies de chemin de fer au monde en matière de service à la clientèle, VIA transforme le rail voyageurs pour répondre aux besoins d'un pays moderne en pleine croissance en offrant des services plus rapides et des trains plus nombreux pour transporter plus de Canadiens que jamais auparavant.

D'un océan à l'autre

Nous exploitons plus de 480 trains par semaine, qui circulent sur 14 000 kilomètres de voies pour relier au-delà de 450 collectivités au Canada. Avec un effectif d'environ 3 000 employés, VIA a transporté en 2002 près de quatre millions de voyageurs sur près de 950 millions de milles.

Dans **l'Ouest canadien**, VIA assure à l'année longue et dans toutes les conditions météorologiques des services ferroviaires intervilles, y compris des services vers les collectivités éloignées. Le magazine *National Geographic* a inclus le *Canadien*[MD], le légendaire train transcontinental qui assure trois fois par semaine la liaison Toronto-Vancouver, dans sa liste des cinq plus merveilleux voyages au monde ; quant au *International Railway Traveler*, il le classe parmi les meilleures expériences ferroviaires au monde.

Dans le **corridor Québec-Windsor**, les trains de VIA fournissent aux voyageurs des services rapides, pratiques, confortables et abordables de centre-ville à centre-ville entre les grands centres d'affaires du Canada. La classe *VIA 1*[MC] offre un service de première classe ainsi qu'un cadre spacieux et agréable permettant aux gens d'affaires de travailler ou de se détendre pendant le trajet.

Dans les **provinces Atlantiques**, l'*Océan*[MC] relie six fois par semaine, dans chaque direction, Montréal et Halifax, et offre aux voyageurs en classe *Alizés*[MC] des services de première classe. En outre, le *Chaleur*[MC] assure trois fois par semaine la liaison Montréal-Gaspé, et ce, aller-retour.

Dans les **régions rurales et éloignées**, VIA exploite des liaisons jugées essentielles par le gouvernement pour répondre aux besoins.

L'ANNÉE EN CHIFFRES

Les indicateurs financiers et statistiques d'exploitation clés ci-dessous résument le rendement de la société depuis 1990, première année d'exploitation de l'actuel réseau.

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991	1990
INDICATEURS FINANCIERS CLÉS *(en millions de dollars)*													
Produits	270,8	253,8	240,7	220,6	200,2	190,5	184,5	175,0	176,4	164,2	155,8	150,1	142,8
* Charges en trésorerie	419,9	412,4	404,7	389,1	382,6	386,5	389,8	397,3	438,5	485,2	487,1	478,1	493,3
Dépenses en immobilisations	98,4	146,7	45,9	10,9	18,3	16,4	20,7	39,6	25,3	11,8	44,7	40,1	31,5
Financement de l'État :													
Exploitation	149,4	158,8	164,4	168,5	178,4	196,0	205,3	222,3	262,1	321,0	331,3	328,0	350,3
Frais de réorganisation	4,3	4,5	5,9	1,5	–	16,3	19,2	33,5	30,8	15,3	12,9	24,7	59,7
Total du financement de l'exploitation	153,7	163,3	170,3	170,0	178,4	212,3	224,5	255,8	292,9	336,3	344,2	352,7	410,0
Immobilisations	103,4	151,7	45,9	–	–	16,4	20,7	39,6	25,3	11,8	44,7	40,1	31,5
** Total du financement de l'État	**257,1**	**315,0**	**216,2**	**170,0**	**178,4**	**228,7**	**245,2**	**295,4**	**318,2**	**348,1**	**388,9**	**392,8**	**441,5**
*** **STATISTIQUES D'EXPLOITATION CLÉS**													
* Ratio des produits aux charges en trésorerie (%)	64,5	61,5	59,5	56,7	52,3	49,3	47,3	44,0	40,2	33,8	32,0	31,4	28,9
Voyageurs *(en milliers)*	3 981	3 865	3 795	3 569	3 618	3 719	3 557	3 465	3 412	3 402	3 400	3 491	3 458
Voyageurs-milles *(en millions)*	948	921	904	885	850	873	865	827	794	781	772	788	768
Financement de l'État de l'exploitation par voyageur-mille *(en cents)*	15,8	17,2	18,2	19,0	21,0	22,5	23,7	26,9	33,0	41,1	42,9	41,6	45,6
Trains-milles parcourus *(en milliers)*	6 770	6 665	6 621	6 448	6 325	6 482	6 472	6 219	6 524	6 515	6 483	6 270	6 386
Voiture-milles parcourus *(en milliers)*	48 262	46 102	45 121	43 168	42 068	41 242	40 491	37 492	36 351	35 861	35 993	35 934	35 768
Coefficient d'occupation moyen (%)	57	57	56	56	55	57	58	59	57	56	53	56	55
Nombre moyen de voyageurs-milles par train-mille	140	138	137	137	134	135	134	133	122	120	119	126	120
Ponctualité (%)	84	85	83	84	81	84	84	86	87	90	90	90	88
Nombre d'employés à la fin de l'exercice	3 054	3 013	2 958	2 909	2 952	2 969	3 000	3 178	3 718	4 131	4 478	4 402	4 525

* Les charges en trésorerie excluent les amortissements des immobilisations, les frais de réorganisation, les charges de retraite et les avantages sociaux futurs.

** Ce total exclut le financement interne du fonds de renouvellement des actifs de 16,5 millions de dollars en 1999 et 33,6 millions de dollars en 1998, et inclut une contribution de 5 millions de dollars au fonds de renouvellement des actifs en 2001 et 2002 provenant du surplus du financement en capital.

*** Les statistiques d'exploitation clés sont non vérifiées.

Message du président du Conseil

« VIA répond efficacement aux nouveaux besoins des Canadiens et peut faire plus si on le lui demande. »

« Si on le lui demande et si les conditions d'exploitation sont correctes, VIA est prête, devenue et capable de faire plus. »

Il y a vingt-cinq ans, le gouvernement fédéral créait VIA Rail Canada pour consolider les divers services voyageurs offerts par le Canadien National et le Canadien Pacifique et former le premier réseau national public de rail voyageurs au pays. Au cours de la dernière décennie, notamment, VIA a géré ce réseau en surveillant étroitement sa « rentabilité », c'est-à-dire en veillant à offrir le meilleur rendement possible du capital public investi tout en répondant efficacement aux besoins des Canadiens partout au pays.

Aujourd'hui, on peut affirmer sans hésiter que VIA Rail a réussi : l'exploitation du rail voyageurs est fiable et efficace, et offre une valeur intéressante aux Canadiens d'un océan à l'autre. Les principes de base d'une saine gestion sont bien établis et des contrôles financiers rigoureux nous ont permis de comprimer systématiquement nos coûts presque à chaque année depuis 1990. Notre engagement à offrir un service de haute qualité à prix abordable s'est traduit par une augmentation des revenus annuels de 90 % depuis 1990, et par une progression extraordinaire dans le recouvrement des coûts de 123 %, pour atteindre 64,5 % en 2002.

Par ailleurs, VIA est en meilleur état que jamais. VIA gère depuis l'an 2000 un programme d'immobilisations de 402 millions de dollars du gouvernement fédéral, qui lui permet d'acheter de nouvelles locomotives, d'accroître d'un tiers son parc de voitures voyageurs et de moderniser son réseau de gares et d'installations voyageurs.

Ce faisant, VIA a acquis la réputation d'être une des sociétés de rail voyageurs parmi les mieux gérées au monde. Les résultats de 2002 confirment d'ailleurs que VIA a renouvelé avec succès l'exploitation du rail voyageurs et qu'elle est aujourd'hui, de toutes les compagnies de transport de voyageurs au Canada, l'une des mieux administrées.

VIA a affermi sa volonté de saine gestion en 2002 en procédant à un examen approfondi de toutes les pratiques de gestion au sein de la Société. Un certain nombre de projets, décrits en détail dans ce rapport annuel, permettront aux membres du Conseil d'administration – qui surveillent et orientent VIA au nom des Canadiens – de continuer à faire leur travail de façon responsable et efficace. En 2002, les administrateurs de VIA, et surtout les présidents des comités du Conseil, se sont acquis le respect de la Société pour leur intérêt et leur dévouement soutenus.

Cette surveillance et cette orientation revêtent une importance particulière pour VIA, qui analyse actuellement les moyens de répondre à la demande accrue de services de rail voyageurs au Canada. L'augmentation constante de la demande illustre le fait que, pour de nombreux Canadiens, le rail voyageurs répond bien aux besoins de transport du Canada au 21e siècle. Plus s'accentue la congestion des autoroutes et des aéroports, plus se manifestent les limites d'un système trop axé sur le transport routier et aérien. De nouvelles autoroutes et de plus gros aéroports ne semblent plus être des solutions aussi intéressantes, car leurs avantages diminuent et leurs coûts sociaux s'amplifient.

Jean Pelletier
Le président du Conseil

Les avantages du rail voyageurs, qui peut transporter efficacement un grand nombre de personnes et fournir un réseau fiable assurant des correspondances intermodales avec d'autres services de transport, comme les trains de banlieue, les autocars et les avions, deviennent de plus en plus évidents.

Dans le corridor Québec-Windsor en particulier, les Canadiens sont de plus en plus préoccupés par l'inefficacité des déplacements sur des autoroutes congestionnées, les répercussions de l'expansion des routes et des aéroports sur les collectivités locales, et le smog, le bruit et la pollution qui s'ensuivent. Bon nombre de gens considèrent le rail voyageurs comme une solution intéressante, c'est-à-dire comme un moyen plus approprié de gérer les exigences du transport moderne, en évitant les inconvénients et les retards immanquablement associés aux autres modes de transport. Comme en témoigne la hausse de l'achalandage et des revenus de VIA, les Canadiens découvrent que le rail voyageurs est un service de haute qualité, fiable et constant qui les amène à leur destination en toute sécurité et tout confort.

Le rail voyageurs possède des qualités distinctives lui permettant d'offrir aux Canadiens le type de transport dont ils ont besoin. VIA Rail offre déjà ce type de transport, et a fait ses preuves en matière de saine gestion et de rendement. Si on le lui demande et si les conditions d'exploitation sont correctes, VIA est prête, désireuse et capable de faire plus pour offrir aux Canadiens un moyen de transport approprié, viable et abordable dont ils ont un besoin croissant aujourd'hui et pour l'avenir.

Message du président et chef de la direction

« Demande soutenue, saine gestion et créativité ont suscité une autre année remarquable pour le rail voyageurs. »

« Tout le monde à VIA Rail croit passionnément au potentiel du rail voyageurs. »

Tout le monde à VIA Rail croit passionnément au potentiel du rail voyageurs. Le besoin d'un tel service de haute qualité à prix abordable est réel, et nous avons la conviction de pouvoir y répondre. D'ailleurs, depuis bien plus d'une décennie, nos résultats le prouvent.

Chaque année, nous avons travaillé d'arrache-pied pour contrôler nos coûts, améliorer notre service et identifier de nouvelles méthodes créatives permettant de mieux répondre aux exigences de nos clients. De plus, la croissance de nos revenus, le recouvrement de nos coûts et notre part de marché ont augmenté, souvent par une marge impressionnante.

Notre succès s'est maintenu en 2002, car, une fois de plus, nous avons battu nos records antérieurs et connu une autre année remarquable. Nous avons atteint ou dépassé presque tous nos objectifs de rendement avec un chiffre d'affaires et un nombre de voyageurs supérieur à ceux des douze dernières années.

Bien que les secteurs du tourisme et du voyage subissent encore les répercussions de septembre 2001, nous avons bénéficié d'une importante croissance dans nos marchés principaux – notamment d'une hausse de 10 % de l'achalandage global dans le corridor Québec-Windsor et d'une progression encore plus marquée du succès de notre première classe *VIA 1*. Dans l'Ouest et dans l'Est canadiens, nos produits touristiques ont également donné de bons résultats en 2002.

Parallèlement, notre programme d'immobilisations a franchi un certain nombre de jalons importants, ce qui se traduira par un rendement rapide et substantiel du capital investi. Nous avons lancé avec succès les nouvelles voitures Renaissance dans le Canada central. Nous avons procédé à d'importants travaux de modernisation de l'infrastructure ferroviaire entre Montréal et Ottawa afin que les trains puissent circuler plus rapidement sur ce parcours. Partout au pays, nous avons rénové de fond en comble nos gares principales afin de les rendre plus pratiques et confortables pour nos clients. Nous avons construit et ouvert dans la partie ouest d'Ottawa une toute nouvelle gare qui donne aux résidants de cette région un accès plus facile au rail voyageurs, tout en réduisant la durée globale de leur trajet vers Toronto.

Nous avons également cherché à offrir à notre clientèle des liaisons intermodales plus intégrées et directes, notamment par la création d'une gare intermodale à Halifax qui relie nos trains de voyageurs aux services d'autocars régionaux Acadian Lines et par la signature d'une nouvelle entente nationale avec les services d'autocars Greyhound du Canada.

Dès le début de 2002, nous savions que nous aurions d'importants défis à relever. Et, une fois de plus, l'équipe de VIA Rail s'est montrée à la hauteur en menant à bien des projets majeurs et de longue durée sans compromettre les normes élevées de service à la clientèle de VIA. De fait, un sondage international de la SNCF, la Société nationale des chemins de fer française, a montré que VIA Rail est maintenant reconnue comme l'une des meilleures sociétés de rail voyageurs au monde pour le service à la clientèle.

▲
Marc LeFrançois
Le président et chef de la direction

De tels résultats ne sont possibles que grâce au personnel exceptionnel de VIA Rail, dont les compétences, l'ardeur à la tâche, la souplesse et la créativité sont les ingrédients de notre succès. Je suis fier d'appartenir à cette équipe extraordinaire.

Chacun des membres de notre équipe est convaincu comme moi que nous commençons à peine à exploiter le potentiel du rail voyageurs en tant que service moderne, efficace et répondant particulièrement bien aux besoins des Canadiens qui voyagent aujourd'hui. Tout au long de l'année, notre conviction et nos efforts en vue d'exploiter ce potentiel ont été constamment soutenus et encouragés par le travail du Conseil d'administration de VIA.

Le rail voyageurs demeure un service précieux et même vital pour le Canada. Je crois qu'il nous est possible d'améliorer et d'étendre encore davantage le rail voyageurs, c'est-à-dire d'offrir un service plus rapide et plus fréquent aux Canadiens, sur un réseau ferroviaire moderne qui deviendra une composante essentielle du système de transport intermodal moderne et efficace dont le Canada a besoin pour l'avenir.

Et je crois que, peu importe le rôle que VIA sera appelée à jouer, nous continuerons d'obtenir des résultats similaires à ceux qui nous ont valu de compter parmi les sociétés de transport les mieux gérées au monde.

Faits saillants de la performance de VIA en 2002

La performance financière et d'exploitation de VIA s'est considérablement améliorée en 2002, tout comme à chaque année depuis 1990. Notre achalandage et nos recettes ont poursuivi leur croissance tandis que nos besoins de financement d'exploitation ont chuté plus rapidement que prévu, ce qui a permis de rediriger dans le programme d'immobilisations de VIA des fonds dont nous avons grandement besoin. Pour presque chaque indicateur clé, VIA a encore une fois atteint ou dépassé ses cibles de performance en 2002.

Achalandage accru

En dépit du ralentissement marqué qui affecte le secteur des voyages depuis le début de 2001 et qui s'est accentué à la suite des attentats terroristes du 11 septembre, l'achalandage de VIA a progressé, surtout dans les marchés traditionnellement dominés par le transport aérien et routier. Globalement, VIA a transporté près de quatre millions de voyageurs, une augmentation de 116 000 voyageurs par rapport à 2001 et de plus d'un demi-million de voyageurs par rapport à 1990. Le nombre de voyageurs-milles est passé à 948 millions, en hausse de 27 millions de milles par rapport à 2001. La demande de services de première classe pour les voyageurs d'affaires dans le corridor Québec-Windsor a été très forte.

Augmentation des produits d'exploitation

Un plus grand nombre de clients et la hausse de la rentabilisation par voyageur ont porté nos produits totaux à 270,8 millions de dollars en 2002, soit une augmentation de 17 millions de dollars. Ces résultats font suite à une décennie d'améliorations importantes et constantes. Les produits totaux dépassent maintenant de plus de 42 % ceux de 1997 et de presque 90 % ceux de 1990.

Diminution des besoins de financement

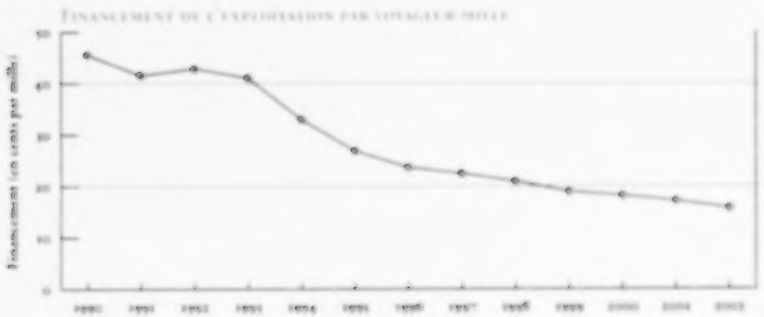
Malgré la majoration des charges d'exploitation engendrée par le nombre accru de voyageurs-milles, les besoins de financement d'exploitation de VIA ont diminué de 9 millions de dollars en 2002. Ceci représente une réduction de 28 % au cours des cinq dernières années et de 63 % par rapport à 1990.

Progression du recouvrement des coûts

Notre ratio de recouvrement des coûts a poursuivi sa montée en 2002 et atteint 64,5 % pour l'ensemble du réseau de rail voyageurs, incluant les services offerts en régions rurales ou éloignées. La proportion de recouvrement des coûts est encore plus élevée, soit 92 %, pour les trains qui desservent les villes entre Québec et Toronto. Dans l'Ouest du Canada et entre Toronto et Windsor, le recouvrement des coûts s'établit à 64 %, tandis qu'il est de 48 % dans l'Est du Canada, et de 26 % pour les services en régions rurales et éloignées.

Dans l'ensemble du système, le ratio de recouvrement des coûts se situe aujourd'hui à un sommet historique, sa progression s'établissant à 31 % pour les cinq dernières années et à plus de 123 % depuis 1990. Le financement par voyageur-mille s'est amélioré de façon analogue, passant de 45,6 cents en 1990 à 15,8 cents en 2002.

Marie Lefebvre, mécanicien au Centre de maintenance de Montréal, inspecte un essieu d'essai.



Sécurité

Même si le rail voyageurs est déjà l'un des modes de transport les plus sûrs pour les Canadiens, l'amélioration de la sécurité demeure une priorité pour VIA Rail. Les incidents mettant en cause la sécurité des voyageurs ont diminué de 45 % en 2002 par rapport à 2001, et les blessures avec perte de temps par employé ont chuté de 22 %.

Taux de ponctualité

Le taux de ponctualité est sans doute l'un des principaux facteurs qui influent sur la décision de nos clients de prendre le train. Selon une tolérance de 15 minutes, il s'établissait à 84 % pour l'ensemble du réseau en 2002, ce qui correspond essentiellement aux résultats des années antérieures. Tant que les trains de voyageurs continueront de partager avec les trains de marchandises des voies détenues et exploitées par les compagnies de transport ferroviaire de marchandises, il sera extrêmement difficile d'améliorer ce taux de ponctualité : VIA continue néanmoins de faire tous les efforts nécessaires pour éliminer les causes des retards sur lesquelles elle a un contrôle.

Satisfaction de la clientèle

VIA suit à intervalle régulier le taux de satisfaction de la clientèle à titre d'indicateur principal de la qualité du service. En 2002, 57 % des clients interrogés ont indiqué que le rail voyageurs avait dépassé leurs attentes, une hausse importante par rapport à 2001. Moins de 5 % des voyageurs se sont déclarés insatisfaits du service de VIA tandis que plus de 95 % ont répondu que leurs attentes avaient été comblées ou dépassées.

Gestion de l'entreprise

« VIA prend des mesures pour que la responsabilité de la viabilité financière et environnementale du service national de rail voyageurs demeure claire. »

Une nouvelle locomotive F40PH-2 tirant le train inaugural pour l'ouverture officielle « Bienvenue » de VIA en direction ouest d'Ottawa.

Au cours de la dernière décennie, VIA s'est efforcée d'améliorer la gestion et l'exploitation des services de rail voyageurs au Canada, en éliminant les coûts inutiles, en maximisant ses produits, en cernant les besoins du marché et en y répondant. Les résultats de 2002 confirment que le rail voyageurs est non seulement un service pertinent et économiquement viable, mais aussi un service réclamé par un nombre croissant de Canadiens. La renaissance du rail voyageurs n'est plus une simple vision de l'avenir, mais un fait bien établi dans le secteur des transports au Canada.

En 2002, le Conseil d'administration et la direction de VIA ont cherché à voir au-delà de l'avenir immédiat et à rehausser l'efficacité du Conseil dans l'établissement d'orientations à long terme pour le rail voyageurs. Ils ont également veillé à établir des structures appropriées de responsabilité pour guider la renaissance soutenue du rail voyageurs.

Conseil d'administration de VIA Rail Canada (debout, de gauche à droite) : Wayne Baetz, Donald Peters, Greg Beach, Anthony Fabbro, James I. Smith, Jean-Louis Hotte, Robert Metcalfe, Margaret McCain, Jacques Bougie (assis, de gauche à droite) : Yvonne Bord, Barbara Kent, Jean Pigeon, Marc LaFrenière, Yves LaBelle et Sean Conway.

Gouvernance de l'entreprise

Comme dans toute autre entreprise, le Conseil d'administration joue un rôle crucial de gouvernance en assurant la surveillance et l'orientation de la direction de VIA Rail, et en faisant en sorte que la stratégie à long terme de l'entreprise corresponde aux véritables intérêts de l'actionnaire. Pour une société d'État, dont l'actionnaire est le gouvernement du Canada et, en fin de compte, la population du Canada, ce rôle revêt une importance spéciale.

En 2001, VIA avait participé à un examen parrainé par la Bourse de Toronto sur les pratiques de gouvernance d'entreprise au Canada, dont le résultat fut un ensemble de directives à l'intention des conseils d'administration. En 2002, VIA a demandé au Forum des politiques publiques, organisme indépendant reconnu pour ses compétences en matière de gouvernance, d'étudier et d'évaluer la culture, la structure et les pratiques de gouvernance du Conseil d'administration de VIA. Cette étude avait pour but d'évaluer la conformité de VIA aux directives établies par le Conseil du Trésor fédéral et par la Bourse de Toronto, et d'identifier les moyens d'améliorer la gouvernance de l'entreprise.

Cette étude a conclu au bon fonctionnement du Conseil d'administration de VIA et le considère comme étant hautement efficace, notamment en raison des récentes améliorations apportées à sa structure et de la rigueur de son processus décisionnel. VIA bénéficie aussi du fait que ses administrateurs représentent une diversité d'intérêts régionaux et de secteurs.

Le Forum des politiques publiques a également constaté que la direction et le Conseil d'administration entretiennent une excellente relation, avec de nombreux exemples de respect mutuel et de confiance à l'appui : cette situation tient en partie au fait que les administrateurs s'occupent des politiques de l'entreprise plutôt que des questions liées à son exploitation.

Les relations avec l'actionnaire témoignent elles aussi d'un professionnalisme et d'une efficacité accrus. L'actionnaire, représenté par le ministre des Transports et les fonctionnaires, s'est également dit généralement satisfait du fonctionnement de VIA. Par ailleurs, les hauts dirigeants de VIA sont ouverts aux recommandations constructives du Conseil sur des questions telles que les nominations et les évaluations du rendement.

Le Forum des politiques publiques a enfin présenté un certain nombre de recommandations pour améliorer encore davantage l'efficacité de la Société. VIA a commencé à appliquer ces recommandations en 2002.

Gouvernance et responsabilité

Le vérificateur général du Canada procède à un examen spécial de VIA Rail tous les cinq ans, s'attachant plus particulièrement à l'efficacité et au rendement de la gestion et de l'exploitation de VIA. Un examen spécial a été effectué en 2002 et le rapport du vérificateur général sortira en 2003.

VIA a continué de raffiner son cadre de gouvernance et de responsabilité pour rendre compte au gouvernement et aux Canadiens de la façon dont elle gère et améliore les services de rail voyageurs. En cela, elle vise principalement à étayer son engagement en matière de viabilité à long terme du rail voyageurs, à la fois sur le plan économique et sur le plan environnemental.

Les trains de VIA assurent des services d'une grande qualité dans toute la confédération canadienne.

La nouvelle structure de gestion interfonctionnelle mise en place en 2001 demeure un moyen efficace de stimuler l'innovation dans l'ensemble de l'entreprise tout en veillant à ce que chaque membre de l'équipe de VIA axe clairement ses efforts sur la «cible prioritaire», c'est-à-dire sur les résultats nécessaires pour continuer d'améliorer l'efficacité et la qualité du rail voyageurs. En 2002, VIA a accentué cette orientation sur les résultats en instaurant un cadre de responsabilité permettant d'établir et de mesurer la performance et d'en rendre compte.

Ainsi, en matière d'environnement, ce cadre définit la responsabilité de la direction, qui doit tenir compte des impacts environnementaux de l'exploitation du rail voyageurs et prendre les mesures qui s'imposent pour les minimiser. Il précise ensuite des indicateurs de performance mesurables, comme les émissions de gaz à effet de serre provenant des locomotives, qui serviront à rendre compte de la façon dont la direction s'acquitte de sa responsabilité. Ces indicateurs de performance sont ensuite liés à des initiatives précises menées par VIA pour atteindre des résultats clairement définis.

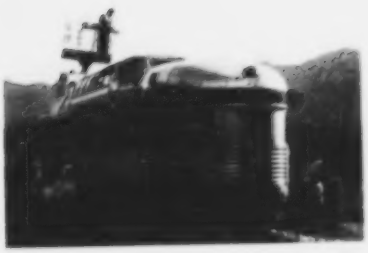
Les employés de VIA travaillent ensemble pour faire vivre aux clients une expérience de premier ordre. Debout, de gauche à droite : Steeve Léonard, Denny Lacasse, John Edmonds, Louis-Philippe Beauchamp, Al Marechal et Gilles Côté. *Assis, de gauche à droite :* Ricky Kulag, Arielle Couture, André Alarie, Brigitte Jackson, André Martel, Jean Batista.

Le plan stratégique actuel de VIA définit les six grandes préoccupations ci-dessous dans le cadre de gouvernance et de responsabilité :

- La sécurité : créer un milieu de travail et un contexte opérationnel sécuritaires ;
- Les gens : créer un climat de travail qui favorise un engagement total à l'égard de la réussite du rail voyageurs ;
- La croissance : être le premier choix des voyageurs dans tous les marchés desservis ;
- Le service : offrir constamment à notre clientèle d'excellentes expériences de voyage ;
- L'environnement : répondre aux besoins de nos clients dans le souci du développement durable et le respect de l'environnement ; et
- L'entrepreneuriat : devenir autosuffisants en réduisant la part du financement public dans les activités d'exploitation et en finançant les nouvelles immobilisations avec les économies réalisées.

Matériel roulant et infrastructure

« La mise en œuvre du programme d'immobilisations de VIA se poursuit à bon rythme et les voyageurs partout au Canada en bénéficient déjà. »



À VIA, la composante cruciale d'un service de qualité consiste en une boule de petit déjeuner.

Le programme d'immobilisations de VIA continue de produire des résultats impressionnants. Approuvé en 2000 par le gouvernement fédéral avec des crédits de 402 millions de dollars, ce programme aide à stabiliser et à moderniser le réseau ferroviaire voyageurs. Il prévoit l'achat de nouveau matériel roulant, l'amélioration des voies et de l'infrastructure, la modernisation des gares et l'adoption de méthodes d'exploitation plus soucieuses de la sécurité et de l'environnement. Tous ces éléments s'imbriquent pour relier les collectivités d'un bout à l'autre du pays par des services ferroviaires de haute qualité et abordables.

Voitures voyageurs et locomotives

L'assemblage des premières voitures Renaissance, achetées en 2000, est terminé. Ces nouvelles voitures modernes ont été intégrées au printemps dernier au train de nuit *Entreprise*[MC] entre Montréal et Toronto, et elles sont intégrées au train de jour entre Québec, Montréal et Ottawa depuis l'automne 2002.

VIA a également effectué une tournée de six villes du Corridor avec ces nouvelles voitures, ce qui a permis à 25 000 personnes d'en découvrir les caractéristiques. La réaction des clients a été très positive. Ils aiment tout particulièrement les grandes fenêtres, le confort et le roulement doux et silencieux des nouvelles voitures.

Les employés de VIA sont fiers de leur travail (Donald Vaillancourt, chef cuisinier).

Quelque 25 000 personnes dans six villes ont visité le nouveau train Renaissance de VIA, en tournée durant le mois de septembre.

Les voitures Renaissance seront intégrées à l'*Océan* entre Montréal et Halifax en été 2003 et d'autres voitures s'ajouteront durant l'année aux trains desservant le Corridor. Nous avons acheté au-delà de 100 voitures qui, lorsqu'elles seront toutes prêtes à entrer en service, accroîtront d'un tiers le parc total de voitures voyageurs de VIA.

Par ailleurs, 21 nouvelles locomotives haute vitesse Genesis achetées de GE en 2001 sont maintenant en service. Avec les nouvelles voitures voyageurs, ce nouveau matériel permettra à VIA d'offrir aux Canadiens d'un bout à l'autre du pays un meilleur niveau de service grâce à une ponctualité accrue, une meilleure gestion du parc et une réduction des frais d'exploitation.

Dans le Corridor, VIA a achevé la rénovation intérieure des voitures de la classe *VIA 1*, pour répondre à la demande soutenue et croissante des voyageurs d'affaires.

En 2002, le Conseil du Trésor a aussi autorisé VIA Rail à acheter cinq voitures voyageurs spécialisées de B.C. Rail destinées à la desserte de l'Ouest canadien.

Bientôt, la remise à neuf de cinq autorails contribuera à améliorer la qualité des services en régions et en régions éloignées. Ces autorails ont fait l'objet d'une réfection générale qui les rendra beaucoup plus fiables et ponctuels.

Les nouvelles voitures Renaissance de VIA incluent des compartiments entièrement accessibles aux personnes ayant des besoins spéciaux.

La gare historique de Halifax coupée pour les grands projets de 2002.

Gares

VIA a continué de moderniser ses principales gares d'un bout à l'autre du pays. En 2002, nous avons mené à bien d'importants projets de rénovation – remplacement des toitures, agrandissement des salles d'attente, amélioration de l'éclairage, réaménagement des comptoirs de billetterie et de manutention des bagages – des gares de Prince George, Thompson, Kingston, Kitchener, Brantford, Moncton, Campbellton et Halifax. Le réaménagement de la gare Union de Toronto, devant s'étaler sur une période de quatre ans, a commencé en 1999 et prendra fin en 2003.

VIA a également ouvert une nouvelle gare en banlieue d'Ottawa. La gare Fallowfield (Barrhaven) est beaucoup plus facile d'accès que celle du centre-ville pour les résidants de l'ouest d'Ottawa et des collectivités environnantes. Tous les trains Ottawa-Toronto font maintenant un arrêt à la nouvelle gare.

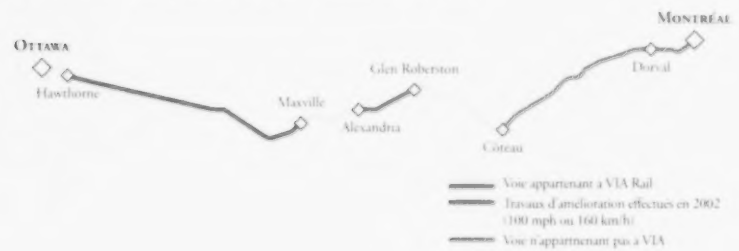
Ouverture officielle de la nouvelle gare de VIA à Fallowfield (Barrhaven) en novembre. De gauche à droite : Roger Bonnaire, pair de l'agrandir; David Pratt, député; Ottawa-Centre; Jean Pelletier, président du Conseil; l'honorable David Collenette, ministre des Transports; Bob Chiarelli, maire d'Ottawa; Joan Cannavale et Larry Rochon, agents de vente au comptoir.

Infrastructure

VIA a procédé à d'importants travaux d'amélioration de la subdivision Alexandria, comme s'appelle le parcours entre Montréal et Ottawa qui passe par Côteau, Casselman et Alexandria. Ce projet de 28 millions de dollars comprenait l'amélioration des voies, un nouveau système de contrôle centralisé de la circulation, des barrières et des signaux de passages à niveau ainsi que des clôtures, pour assurer l'exploitation en toute sécurité de trains à plus haute vitesse. Toutes ces améliorations permettent à VIA de retrancher 25 minutes au trajet le plus rapide entre Montréal et Ottawa, qui est maintenant 1 heure et 35 minutes.

VIA peut maintenant offrir un service plus rapide entre Montréal et Ottawa.

La subdivision Alexandria de VIA, améliorée en 2002



Le projet de prolongement de la voie d'évitement pour les trains de marchandises à Côteau a été reporté en attendant une réévaluation de ses avantages à long terme.

Le Canadien National a construit, au coût de 4 millions de dollars, une voie amenant les trains de marchandises dans la gare de triage Taschereau de Montréal. Ces travaux, effectués pour le compte de VIA, élimineront de nombreux conflits entre les trains de voyageurs et les trains de marchandises arrivant à Montréal. Cela devrait améliorer sensiblement le taux de ponctualité des trains de voyageurs.

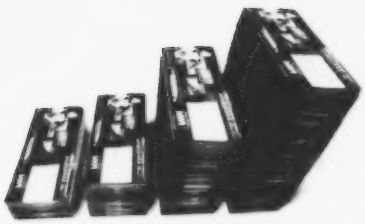
Les incidents mettant en cause la sécurité des voyageurs ont diminué de 45 % en 2002 par rapport à 2001 (Jocelyn Thibault, mécanicien en formation, Centre de maintenance de Montréal).

À London, le Canadien National a effectué, pour VIA, des travaux d'amélioration des aiguillages de 1,2 million de dollars. Avec les vieux aiguillages, les trains de voyageurs ne pouvaient entrer en gare qu'en provenance d'une seule direction à la fois. Les nouveaux aiguillages à manœuvre électrique autorisent l'entrée en gare simultanée de trains provenant de directions opposées, ce qui permet à VIA d'assouplir ses horaires et d'améliorer la ponctualité des trains.

Enfin, un projet de stabilisation de la voie dans la subdivision Brockville a également été mené à bien en 2002. La détérioration de la voie ces dernières années obligeait les trains de VIA à ralentir, ce qui ajoutait 20 minutes à la durée des trajets. À présent, VIA peut revenir à la normale et les trains de voyageurs circulent à plus haute vitesse en toute sécurité.

Marketing

« En 2002, nous avons axé nos efforts sur l'amélioration des relations avec notre clientèle et cherché à faciliter l'accès aux services de rail voyageurs. »



Les ventes de billets par Internet ont doublé en 2002.

Un certain nombre d'activités de marketing en 2002 ont exploité les canaux traditionnels, comme les ventes par téléphone, ainsi que les nouveaux systèmes de réservation sur Internet lancés par VIA durant les années 1990. En outre, VIA a continué d'améliorer l'accès à ses services ferroviaires grâce à une intégration plus poussée avec les services d'autres transporteurs, dans le cadre de son plan à long terme visant à créer des liaisons intermodales plus pratiques pour les voyageurs.

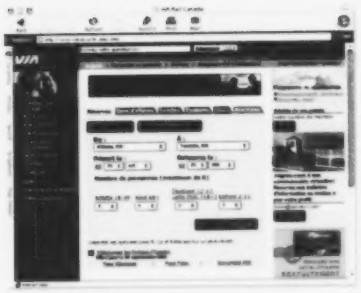
Modernisation des ventes par téléphone

VIA exploite trois centres d'appels, portant le nom de bureaux des ventes par téléphone ou BVT, à Toronto, Montréal et Moncton. Les BVT répondent aux appels des clients qui veulent des renseignements sur les tarifs ou les horaires, utiliser leurs points VIA Préférence[MD] pour voyageurs assidus, réserver des billets ou faire des réservations de groupe.

VIA a amorcé un grand projet de modernisation de la technologie des ventes par téléphone en 2002, qui permettra aux trois centres d'appels de fonctionner comme s'ils ne formaient qu'un seul centre d'appels « virtuel ». Pour les clients, cette nouvelle technologie se traduira par un service plus commode et rapide, une automatisation accrue, des attentes moins longues et un acheminement plus rapide des appels à l'agent de ventes.

Pour les clients, la nouvelle technologie des centres d'appels de VIA se traduira par un service plus pratique et plus rapide.

Ce projet, qui devrait s'achever en 2003, a été structuré de façon à faciliter l'extension ultérieure des capacités des BVT en fonction des besoins et des nouvelles technologies sur le marché. Les nouveaux systèmes BVT pourront également s'intégrer pleinement à la technologie de gestion des relations avec la clientèle (GRC) à venir.



▲
www.viarail.ca

Ventes par Internet

VIA demeure un chef de file dans la réservation en ligne par Internet en donnant à sa clientèle un accès élargi à ses services. Elle fut l'une des premières compagnies de chemin de fer à offrir des services de réservation en ligne et l'un des premiers services de rail voyageurs à proposer à ses clients des horaires électroniques qu'ils peuvent télécharger sur leur ordinateur de poche ou leur bloc-notes.

En décembre 2001, la Société a lancé *reserVIA*[MD], un nouveau système de réservation par Internet hautement perfectionné qui est devenu pleinement opérationnel en 2002. Ce système offre à nos clients un moyen rapide et facile de planifier leurs déplacements, de réserver leurs places et de payer leurs billets en ligne. Les usagers peuvent créer, s'ils le désirent, leur profil voyageur, qui comprend leurs sièges préférés, leurs demandes de services spéciaux (comme les repas) et leur code de rabais dans le cadre du Programme tarifaire des entreprises. Par la suite, grâce à ce profil facultatif, il ne leur faut plus que quelques minutes pour faire une réservation.

Les ventes de billets par Internet effectuées avec le nouveau système ont doublé en 2002 comparativement à 2001.

VIA a également lancé *VIA Campus*[MC], un site Internet distinct contenant des renseignements et des promotions destinés aux jeunes voyageurs.

▶
Suzie Young se prépare à accueillir les voyageurs dans le salon Panorama nouvellement rénové de la gare Union à Toronto.

Ressources Humaines

« VIA Rail se définit comme "des gens qui vous transportent." La qualité de notre personnel a été déterminante dans la croissance de VIA au cours de la dernière décennie. »

Mike Greenberg, à gauche, vice-président de l'environnement, discute des nouvelles politiques environnementales de la Société. Dans l'ordre habituel, à partir de la gauche : Magdy Fahmy, directeur, Approvisionnement ; Francine Côté, adjointe administrative ; Neil MacDonald, chef, Immeubles (Centre-Est) ; Giovanni Larrivato, directeur, Expansion des affaires ; et Bruno Rivestoul, agent principal, Assurance de la qualité et l'environnement.

Sondage d'opinion auprès des employés

En juillet 2002, VIA a mené un sondage d'opinion auprès des employés pour connaître leur perception de l'entreprise et pour identifier des moyens d'améliorer leur milieu de travail. Le dernier sondage similaire remontait à 1996.

Les résultats de ce sondage dressent un portrait très encourageant de la culture d'entreprise de VIA Rail. La vaste majorité des employés croient que VIA est la meilleure compagnie de transport au Canada. En outre, 96 % croient que leur travail est important pour assurer le succès de la Société.

Par ailleurs, le sondage a fait ressortir de grandes possibilités d'améliorer le travail d'équipe à VIA. C'est pourquoi VIA a invité employés et gestionnaires à une série de rencontres de suivi visant à proposer des recommandations concrètes pour tenir compte des préoccupations des employés.

Le comité de gestion de VIA a étudié et consolidé les résultats de ces rencontres de suivi, et a préparé un plan d'action intégré approprié pour 2003.

En 2002, nous nous sommes tout particulièrement attachés à faire en sorte que les employés de VIA continuent d'être bien qualifiés, bien motivés et déterminés à assurer la viabilité à long terme du rail voyageur. Stéphane Bélanger, commis, services financiers.

Dix années à la chaîne irréprochables et croissantes Michelle Lavoie, préposée principale aux services.

Formation, perfectionnement et rémunération des cadres

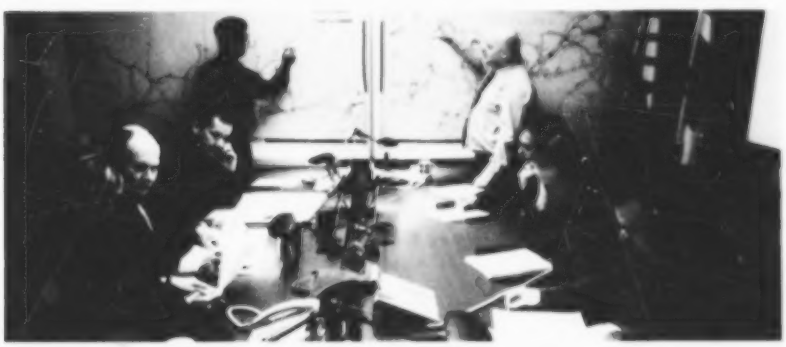
VIA a entrepris différentes démarches en 2002 qui, ensemble, ont permis de dégager une perspective globale du recrutement, du perfectionnement et de la rémunération des cadres supérieurs de la Société à long terme.

Un plan de relève présenté au Conseil d'administration désigne les hauts dirigeants qui pourraient prendre leur retraite au cours des cinq à dix prochaines années. Ce plan de relève identifie également des candidats pour 86 % de ces postes, ainsi que des mesures seront prises pour régler en temps opportun tout problème de relève.

VIA a également réalisé en 2002 une vaste étude comparative des salaires. Cette étude portait sur l'équité salariale interne pour tous les postes de gestion non syndiqués ainsi que sur l'équité par rapport à des postes équivalents dans des entreprises canadiennes de taille similaire à VIA Rail.

À la suite de cette étude comparative, VIA a fait certains ajustements et mettra en œuvre une échelle salariale plus simple. VIA veut s'assurer que les employés reçoivent une rémunération équitable et que les salaires demeurent concurrentiels par rapport à ceux qu'offrent d'autres sociétés.

VIA a également commencé à mettre sur pied un nouveau projet de formation et de perfectionnement qui permettra aux cadres de suivre une formation personnalisée en fonction de leurs aspirations personnelles.



Directeurs des services

Depuis 1998, chaque train de VIA compte à son bord un directeur des services qui supervise tous les préposés au service, veille à la sécurité et au confort des voyageurs, et s'assure qu'ils bénéficient d'un service à la clientèle uniforme et intégré. Ces directeurs des services suivent une série de cours et d'ateliers de formation intitulée «Gestion de l'expérience totale du client».

En 2002, un nouvel atelier de «Gestion de l'expérience totale du client» a été mis au point pour combler les lacunes décelées dans la formation depuis 1998. Cet atelier aide les directeurs des services à faire en sorte que leurs équipes restent axées sur les clients – en utilisant les outils appropriés pour gérer les tâches et les gens, et en aidant tous les employés à rehausser la qualité de la prestation des services et des interactions avec les clients.

Les directeurs des services suivent une série de cours de formation intitulée «Gestion de l'expérience totale du client».

Le directeur des services, Jacques Dumais (debout), anime une séance portant sur l'équipe de jackpot aux côtés de Nicole Arcand, Martin Sheehy et Jean Lemire.

Jacques Dumais (droite) et Normand Bourgeois

Le régime de retraite

VIA Rail offre des régimes de retraite à son personnel syndiqué et non syndiqué. Les rapports d'évaluation présentés en 2002 indiquent que, malgré le repli récent des marchés boursiers, le rendement des deux régimes demeure vigoureux et que dans les deux régimes, l'actif excède le passif dans une proportion appréciable.

Dans le même ordre d'idée, VIA a résolu les difficultés liées à une entente réciproque de transfert de régimes de retraite signée en 2000 avec le Canadien National pour les employés du CN qui sont passés à VIA Rail. Le régime de retraite de VIA étant plus généreux que celui du CN, certains employés transférés à VIA ont été obligés de verser des cotisations supplémentaires pour compenser la différence dans les prestations offertes. Après en avoir appelé au Surintendant des institutions financières, VIA a proposé aux employés différentes formules pour payer le montant supplémentaire, formules qui ont été approuvées par le Conseil de VIA en 2002.

Questions environnementales

« Le rail voyageurs, qui est l'un des modes de transport public les plus écologiquement viables à l'heure actuelle, jouera un rôle de plus en plus important aux yeux des Canadiens préoccupés par l'impact des problèmes environnementaux sur leur qualité de vie. »

Les investissements consentis par VIA au début des années 1990 pour moderniser son matériel roulant vieillissant se sont traduits par d'importantes économies d'énergie et des réductions des émissions de gaz à effet de serre (GES). Dans le cadre de son nouveau plan de gestion environnementale adopté en 2002, VIA a réaffirmé sa détermination à améliorer et à gérer les services ferroviaires voyageurs de façon à protéger l'environnement et à réduire davantage la pollution.

Le nouveau cadre de gouvernance et de responsabilité de VIA, décrit plus haut dans la section sur la gouvernance de l'entreprise, comporte maintenant des rapports environnementaux. En effet, VIA a renouvelé son engagement à améliorer sa performance environnementale :

- en veillant au respect de toutes les lois et réglementations applicables;
- en évaluant et en gérant les impacts environnementaux de toutes les activités de VIA; et
- en fixant des objectifs annuels précis d'amélioration en environnement.

VIA a élaboré un processus d'autoévaluation visant à définir et à mesurer les impacts environnementaux de toutes les activités, comme la maintenance du matériel, l'exploitation des gares, les achats et l'exploitation des trains. VIA rédige actuellement un Manuel du système de gestion environnementale qui décrira en détail les responsabilités, procédures et contrôles de gestion nécessaires pour mener les activités quotidiennes de protection de l'environnement.

En 2002, le vice-président, Approvisionnement et Immeubles, de VIA s'est vu confier la responsabilité supplémentaire de l'environnement.

Centres de maintenance

Les centres de maintenance de VIA ont obtenu la certification ISO 14001 qui définit des procédures d'exploitation approuvées sur le plan environnemental dans le but d'éviter des incidents tels que les déversements ou les fuites de carburants, de produits de vidange ou de déchets dangereux. Le maintien et l'élargissement de cette certification ISO environnementale demeurent une priorité pour la Société, pour assurer que ses principales activités soient conformes à ses principes de conservation de l'énergie et de lutte contre la pollution.

VIA a pris des mesures déterminantes pour régler les problèmes de contamination du sol dans son centre de maintenance de Montréal. Les contaminants provenant de vieux tabliers de récupération s'y accumulaient depuis plusieurs années, depuis l'époque où l'établissement appartenait au CN. En 2002, VIA a commencé à remplacer les vieux tabliers de récupération par de nouveaux tabliers sans danger pour l'environnement. De plus, le sol entourant les tabliers de récupération est étanchéifié pour retenir les contaminants résiduels et empêcher leur migration vers d'autres zones.

Gestion des déchets

Avant d'être mises en service, les nouvelles voitures voyageurs, sont équipées d'un système de rétention permettant de disposer de façon appropriée les eaux-vannes plutôt que de les rejeter directement sur la voie. Des systèmes appropriés de gestion des déchets ont été installés dans tous les trains desservant le corridor Québec-Windsor. L'installation de systèmes adaptés aux voitures long parcours se poursuivent conformément au calendrier établi.

Perspective d'avenir

« Au-delà de l'avenir immédiat, VIA envisage une croissance durable à long terme – et a tout lieu d'être optimiste. »

Pendant plus d'une décennie d'amélioration continue de sa performance, VIA s'est attachée à rétablir les paramètres fondamentaux du service national de rail voyageurs du Canada – en accroissant l'achalandage et les produits, en réduisant les besoins de financement, en cernant les besoins des voyageurs canadiens et en y répondant. L'entreprise fonctionne maintenant de manière efficace, offrant des services de meilleure qualité tout en assurant un bon contrôle des coûts.

Ces paramètres fondamentaux étant maintenant en place, VIA est en mesure d'envisager la croissance à long terme du rail voyageurs, au-delà de la renaissance en cours. Cela a fait l'objet de nombreuses initiatives importantes en 2002 pour mettre en place les outils appropriés de gouvernance, de responsabilité, de gestion environnementale et d'investissement afin d'assurer la croissance durable et responsable du rail voyageurs.

À cette fin, le Conseil d'administration a approuvé un nouveau plan stratégique à long terme pour VIA Rail, qui définit la vision, la mission et les valeurs de l'entreprise pour l'avenir. Le plan stratégique contribuera à faire en sorte que VIA continue à s'occuper des questions clés en matière de rail voyageurs qui comptent aux yeux des Canadiens : des services plus fréquents, des durées de trajet plus courtes et des horaires fiables.

VIA se réjouit du vif intérêt exprimé par le ministre des Transports en vue d'élargir les possibilités de rail voyageurs offertes aux Canadiens. À la demande du Ministre, VIA a présenté des propositions détaillées qui permettraient d'étendre considérablement la capacité du rail voyageurs pour répondre à la demande actuelle et future. Ces propositions sont actuellement à l'étude.

Outre ces propositions, le plan d'entreprise de VIA pour 2003-2007 définit un projet ambitieux mais réaliste visant à ajouter de nouveaux services ferroviaires plus rapides et plus pratiques, dans les limites de l'infrastructure et du cadre d'exploitation actuels.

Il est clair que les Canadiens souhaitent avoir accès à des trains plus nombreux, plus fréquents et plus rapides entre les principales agglomérations canadiennes, de même qu'à des horaires fiables et commodes. Nourrie en partie par des préoccupations environnementales, par l'insatisfaction qu'engendre la congestion toujours plus intense des autoroutes et des aéroports, et par le besoin de nouvelles possibilités de transport plus attrayantes et plus concurrentielles, la demande de services de rail voyageurs est vigoureuse.

Pour y répondre, VIA est déterminée à poursuivre l'amélioration de ses services ferroviaires voyageurs revitalisés. Ce faisant, elle comblera les besoins de transport des Canadiens et jouera un rôle de plus en plus important face aux défis sociaux et environnementaux auxquels le pays sera confronté au 21e siècle.

Des gens qui vous transportent au 21e siècle

VIA Rail a adopté le plan stratégique du *Service au Succès* en 1996. En 2002, VIA a révisé ce plan stratégique pour en réaffirmer la pertinence et a adopté de nouveaux énoncés de vision, de mission et de valeurs pour orienter l'évolution future du rail voyageurs.

Notre vision

Être, au niveau de l'excellence des services, le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs.

Notre mission

Travailler ensemble pour que les Canadiens obtiennent en tout temps des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement.

Nos valeurs

Une entreprise axée sur la clientèle : Innovation

- Engagée à privilégier l'excellence en vue de surpasser les besoins de ses clients grâce à des services de qualité et des investissements pour une croissance responsable.

Une entreprise responsable : Respect

- Engagée à travailler en équipe pour bâtir des relations positives et respectueuses avec toutes les parties prenantes de VIA.

Une entreprise offrant un service public pertinent : Pertinence

- Engagée à travailler avec ses partenaires – le public, le monde des affaires et les gouvernements – pour fournir un système de transport voyageurs efficace, rentable et soucieux de l'environnement.

Nos grandes préoccupations

- La sécurité
- Les gens
- La croissance
- Le service
- L'environnement
- L'entrepreneuriat

Déclaration des responsabilités de la direction

(Exercice terminé le 31 décembre 2002)

La direction de la société est responsable de la préparation et de l'intégrité des états financiers présentés dans son rapport annuel. Ces états ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada et comprennent nécessairement certains montants déterminés d'après les meilleures estimations et selon le jugement de la direction. Les renseignements financiers présentés ailleurs dans le rapport annuel sont conformes à ceux des états financiers. La direction considère que les états présentent fidèlement la situation financière de la société, les résultats de son exploitation et ses flux de trésorerie.

Pour s'acquitter de sa responsabilité, la société applique des contrôles internes, des conventions et des procédures visant à assurer la fiabilité de l'information financière et la protection des biens. Les systèmes de contrôle interne sont soumis à l'examen périodique des vérificateurs internes, Samson Bélair/ Deloitte & Touche, société en nom collectif. Les vérificateurs externes, la vérificatrice générale du Canada ainsi que Ernst & Young s.r.l., ont vérifié les états financiers de la société pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002. Leur rapport indique l'étendue de leur vérification ainsi que leur opinion sur les états financiers.

Le Comité de la vérification et des finances du Conseil d'administration, se composant principalement d'administrateurs indépendants, se réunit périodiquement avec les vérificateurs internes et externes et avec la direction pour examiner l'étendue de la vérification et pour évaluer les comptes rendus de leurs vérifications. Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Conseil d'administration, suite à une recommandation du Comité de la vérification et des finances.

Le président et chef de la direction,

Marc LeFrançois

Le chef des services financiers,

J. R. Paquette

Montréal, Canada
Le 5 février 2003

Rapport des vérificateurs

Au ministre des Transports

Nous avons vérifié le bilan de VIA Rail Canada inc. au 31 décembre 2002 et les états des résultats et des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 décembre 2002, ainsi que des résultats de son exploitation et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, nous déclarons qu'à notre avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

De plus, à notre avis, les opérations de la société dont nous avons eu connaissance au cours de notre vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la partie X de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements, à la *Loi canadienne sur les sociétés par action* et ses règlements, et aux règlements administratifs de la société.

Ernst & Young s.r.l.

Ernst & Young s.r.l.
Comptables Agréés

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Vérificatrice générale du Canada

Montréal, Canada
Le 5 février 2003

ÉTATS FINANCIERS

(Au 31 décembre)

BILAN

(en milliers)	NOTES	2002	2001
ACTIF À COURT TERME			
Espèces et quasi-espèces		5 403 $	11 518 $
Comptes à recevoir		8 702	8 208
Autres créances à recevoir		2 609	14 973
À recevoir du gouvernement du Canada		21 990	9 397
Stocks		14 617	15 950
		53 321	**60 046**
ACTIF À LONG TERME			
Immobilisations	4	627 070	577 886
Fonds de renouvellement des actifs	5	93 888	89 498
Actif au titre des prestations constituées	6	111 621	86 225
Autres		6 284	4 067
		838 863	**757 676**
		892 184 $	**817 722 $**
PASSIF À COURT TERME			
Comptes à payer et frais courus		94 722 $	103 139 $
Produits reportés		7 115	7 123
		101 837	**110 262**
PASSIF À LONG TERME			
Passif au titre des prestations constituées	6	16 392	15 858
Passifs d'impôts futurs	7	21 224	11 737
Autres		4 213	4 652
		41 829	**32 247**
FINANCEMENT EN CAPITAL REPORTÉ	8	**644 755**	**586 953**
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE			
Capital-actions	9	9 300	9 300
Surplus d'apport		4 963	4 963
Bénéfices non répartis		89 500	73 997
		103 763	**88 260**
		892 184 $	**817 722 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Conseil,

Marlene McGraw, CA
Administrateur et présidente du Comité de la vérification et des finances

Jean Pelletier
Administrateur et président du Conseil

États financiers

(Exercice terminé le 31 décembre)

État des résultats et des bénéfices non répartis

(en milliers)	NOTES	2002	2001
Produits			
Voyageurs		253 929 $	234 939 $
Autres		16 860	18 889
		270 789	**253 828**
Charges			
Rémunération et avantages sociaux		193 447	182 207
Exploitation des trains et carburant		94 075	92 199
Gares et autres immeubles		28 499	28 292
Matériel de maintenance		25 834	28 191
Marketing et ventes		27 015	25 670
Fournitures à bord des trains		17 248	15 760
Taxes d'exploitation		11 757	11 964
Avantages sociaux futurs	6	(22 746)	(62 127)
Amortissement et pertes sur radiations et cessions d'immobilisations		47 007	47 147
Autres		21 412	27 765
		443 548	**397 068**
Perte d'exploitation avant le financement par le gouvernement du Canada et les impôts sur les bénéfices		172 759	143 240
Financement d'exploitation par le gouvernement du Canada		153 682	163 293
Amortissement du financement en capital reporté		45 575	46 980
Résultats d'exploitation avant impôts sur les bénéfices		26 498	67 033
Impôts sur les bénéfices	7	10 995	13 012
Résultats nets d'exploitation pour l'exercice		15 503	54 021
Bénéfices non répartis au début de l'exercice		73 997	19 976
Bénéfices non répartis à la fin de l'exercice		**89 500 $**	**73 997 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

États financiers

(Exercice terminé le 31 décembre)

État des flux de trésorerie

(en milliers)	2002	2001
Activités d'exploitation		
Résultats nets d'exploitation pour l'exercice	15 503 $	54 021 $
Éléments hors caisse liés aux résultats :		
Amortissement des immobilisations	46 923	46 507
Pertes sur radiations et cessions d'immobilisations	432	984
Amortissement des crédits d'impôt à l'investissement	(348)	(344)
Amortissement du financement en capital reporté	(45 575)	(46 980)
Impôts futurs	9 487	11 737
Réduction de la valeur des placements du fonds de renouvellement des actifs	5 740	–
Fluctuation des éléments hors caisse du fonds de roulement	2 398	8 149
Fluctuation des autres actifs à long terme	(2 217)	(4 067)
Fluctuation de l'actif au titre des prestations constituées	(25 396)	(65 508)
Fluctuation du passif au titre des prestations constituées	534	(696)
Fluctuation des autres passifs à long terme	(91)	(91)
	7 390	**3 712**
Activités de financement		
Financement en capital par le gouvernement du Canada	103 377	151 742
Fluctuation du financement en capital à recevoir du gouvernement du Canada	(10 213)	(5 713)
	93 164	**146 029**
Activités d'investissement		
Acquisition d'investissements du fonds de renouvellement des actifs	(15 894)	(18 967)
Produit de la vente d'investissements du fonds de renouvellement des actifs	5 764	6 833
Acquisition d'immobilisations	(98 377)	(146 742)
Produit de la vente d'immobilisations	1 838	2 212
	(106 669)	**(156 664)**
Espèces et quasi-espèces		
Diminution de l'exercice	(6 115)	(6 923)
Solde au début de l'exercice	11 518	18 441
Solde à la fin de l'exercice	**5 403 $**	**11 518 $**
Représenté par :		
Encaisse et chèques en circulation	469	(1 793)
Dépôts à terme, 2,76 %, échéant en janvier 2003 (2001 : 2,23 %)	4 934	13 311
	5 403 $	**11 518 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes aux états financiers

(Au 31 décembre 2002)

1. Pouvoirs et objectifs

VIA Rail Canada inc. est une société d'État nommée à la partie I de l'annexe III de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Elle fut constituée en 1977 en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*. La vision de la société est d'être, pour l'excellence des services, le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs. Sa mission est de travailler ensemble pour que les Canadiens obtiennent en tout temps des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement. La société utilise l'infrastructure ferroviaire appartenant à d'autres sociétés de chemin de fer et dépend de celles-ci pour le contrôle de la circulation des trains.

La société n'est pas mandataire de Sa Majesté. Elle est assujettie à l'impôt sur les bénéfices.

2. Conventions comptables

Ces états financiers ont été dressés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les principales conventions comptables suivies par la société se résument comme suit :

a) Financement par le gouvernement du Canada

Le financement de l'exploitation, qui est relié aux services, activités et autres opérations engagés par la société pour exploiter et administrer les services ferroviaires voyageurs au Canada, est comptabilisé à titre de réduction de la perte d'exploitation. Ces montants représentent l'écart entre les charges et les produits d'exploitation, excluant les avantages sociaux futurs et les opérations hors caisse reliées aux immobilisations et aux impôts futurs, et sont fondés sur un budget d'exploitation qui est approuvé chaque année par le gouvernement du Canada.

Le financement pour les immobilisations amortissables est comptabilisé comme financement en capital reporté dans le bilan, et est amorti selon la même méthode et durant les mêmes périodes que celles des immobilisations connexes. Lors de l'aliénation d'immobilisations amortissables financées, la société constate dans les produits tout solde du financement en capital reporté relatif à ces immobilisations. Le financement pour les immobilisations non amortissables est comptabilisé à titre de surplus d'apport.

b) Quasi-espèces

Les quasi-espèces comprennent des placements susceptibles de réalisation relativement rapide, achetés trois mois ou moins avant leur date d'échéance, et sont présentées au coût, lequel se rapproche de la valeur marchande.

c) Constatation des produits

Les produits tirés du transport de voyageurs sont comptabilisés au moment de la prestation des services. Les produits reçus pour des services ferroviaires à venir sont comptabilisés dans les produits reportés et inclus à ce titre dans le passif à court terme.

d) Conversion de devises

Les comptes en devises sont convertis à l'aide de la méthode temporelle. En vertu de cette méthode, les éléments monétaires du bilan sont convertis au taux de change en vigueur à la fin de l'exercice. Les gains et les pertes résultant de la variation du taux de change sont pris en compte dans l'état des résultats et des bénéfices non répartis.

Les éléments non monétaires du bilan ainsi que les produits et les charges en monnaie étrangère sont convertis au taux de change en vigueur à la date où les opérations, auxquelles ils sont reliés, sont effectuées.

e) Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût moyen pondéré et du coût de remplacement. Ils comprennent principalement des pièces utilisées pour la maintenance du matériel roulant. Une provision pour désuétude est prise sur les stocks.

f) Immobilisations

Les immobilisations acquises des Chemins de fer nationaux du Canada et du Canadien Pacifique Limitée au début des opérations en 1978 furent enregistrées à leur valeur nette de transfert. Les acquisitions subséquentes, incluant celles en vertu de contrats de location-acquisition, sont enregistrées au coût.

Les coûts de remise en état et de réfection du matériel roulant ainsi que les coûts associés aux améliorations des autres immobilisations sont capitalisés s'ils sont engagés dans le but d'améliorer la valeur des services ou de prolonger la durée d'utilisation de ces immobilisations, sinon ces coûts sont imputés aux résultats lorsqu'ils sont engagés.

Les actifs mis hors service sont dévalués à leur valeur nette de réalisation.

L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire à des taux permettant d'amortir le coût des immobilisations, moins leur valeur résiduelle, sur leur durée de vie utile estimative comme suit :

Matériel roulant	12 à 29 ans
Immeubles de maintenance	25 ans
Gares et installations	20 ans
Améliorations de l'infrastructure	5 à 40 ans
Améliorations locatives	5 à 20 ans
Machinerie et équipement	4 à 15 ans
Systèmes informatiques	3 à 7 ans
Autres actifs	3 à 10 ans

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

f) IMMOBILISATIONS (SUITE)

Les projets en voie de réalisation et les actifs mis hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

g) IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

La société utilise la méthode du passifs fiscal pour comptabiliser l'impôt sur les bénéfices.

Selon cette méthode, tout changement survenu dans le montant net des actifs et des passifs d'impôts futurs est pris en compte dans le bénéfice. Les actifs et passifs d'impôts futurs sont établis d'après les taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes où l'on prévoit que les écarts se résorberont.

h) CRÉDITS D'IMPÔT À L'INVESTISSEMENT

Les crédits d'impôt à l'investissement sont amortis sur la durée estimative d'utilisation des immobilisations auxquels ils se rapportent. L'amortissement des crédits reportés est présenté en diminution de la charge d'amortissement des immobilisations. Ces crédits sont compris dans les autres passifs à long terme.

i) AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

La société comptabilise les obligations en vertu de ses régimes de prestations d'avantages sociaux futurs et a adopté les politiques suivantes :

Le coût des prestations de retraite et des autres avantages sociaux gagnés par les salariés est établi par des calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant le rendement prévu des placements des régimes, la progression des salaires, l'âge de départ à la retraite des salariés et les coûts prévus des soins de santé.

L'amortissement du coût des services passés et des actifs et obligations transitoires est calculé selon la méthode linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des groupes de salariés actifs de la société.

Aux fins du calcul du rendement estimatif des éléments d'actif dans le régime, ces éléments d'actif sont évalués à leur juste valeur.

L'excédent du gain actuariel net accumulé ou de la perte actuarielle nette accumulée supérieur à 10 % du plus élevé des obligations au titre des prestations et de la juste valeur des éléments d'actif des régimes au cours d'une année donnée est amorti selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des salariés actifs de la société qui, pour la plupart des cas, est estimée à 12 ans.

j) PROGRAMME *VIA Préférence*

Les coûts différentiels des voyages-récompenses accordés par la société dans le cadre de son programme *VIA Préférence*, qui vise à récompenser ses clients les plus assidus, sont comptabilisés au fur et à mesure que ces voyages-récompenses sont gagnés, et présentés au poste comptes à payer et frais courus.

k) INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur estimative des instruments financiers constatés, à l'exception du fonds de renouvellement des actifs et des placements temporaires, correspond approximativement à leur valeur comptable du fait qu'il s'agit d'éléments à court terme.

Les placements temporaires sont enregistrés au moindre du coût et de la valeur du marché, évalués globalement.

Les placements du fonds de renouvellement des actifs sont comptabilisés au coût. L'évaluation comptable de ces placements est effectuée périodiquement en vue de déterminer s'il y a eu une moins-value durable. Une charge imputable aux résultats est inscrite pendant la période au cours de laquelle on a constaté la diminution de valeur.

La société utilise des instruments financiers dérivés pour gérer les risques liés aux variations du prix du carburant. Ces instruments dérivés ne visent à effectuer ni des opérations sur valeurs, ni des opérations spéculatives.

La société documente systématiquement toutes les relations entre les instruments de couverture et les éléments faisant l'objet de la couverture, ainsi que tous les objectifs et stratégies de gestion des risques qui justifient ces opérations de couverture. Cette procédure inclut l'établissement de liens entre tous les instruments dérivés, y compris les accords de swaps, et les achats de carburant diesel prévus.

Les accords de swaps de carburant exigent que l'on procède périodiquement à des règlements en espèces calculés en appliquant un taux ou un prix à un montant nominal de référence. Les gains ou les pertes réalisés sur les swaps de carburant utilisés pour couvrir des achats de carburant diesel ultérieurs sont constatés par une correction apportée aux frais de carburant au moment où les achats de carburant sont comptabilisés.

l) INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et des hypothèses qui influent sur les montants présentés pour l'actif et le passif ainsi que pour les produits et les charges, et sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. RAPPROCHEMENT DES RÉSULTATS NETS D'EXPLOITATION AU FINANCEMENT PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA

La société reçoit son financement du gouvernement du Canada surtout d'après ses besoins de trésorerie. Les éléments constatés à l'état des résultats et des bénéfices non répartis d'un exercice peuvent être financés par le gouvernement du Canada au cours d'exercices différents. Par conséquent, la société affiche des résultats nets d'exploitation différents pour l'exercice, selon qu'ils sont établis en suivant la méthode de financement par le gouvernement ou selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces écarts sont les suivants :

(en millions de dollars)	2002	2001
Résultats d'exploitation nets pour l'exercice	15,5	54,0
Postes ne nécessitant pas de (ne fournissant pas de) fonds d'exploitation :		
Amortissement et pertes sur radiations et cessions d'immobilisations excluant l'amortissement des crédits d'impôt à l'investissement	47,4	47,5
Amortissement du financement en capital reporté	(45,6)	(47,0)
Avantages sociaux futurs	(22,7)	(62,1)
Charges de loyer des exercices antérieurs financées dans l'exercice en cours	(0,3)	(0,3)
Impôts futurs	9,4	11,7
Ajustement pour les charges de rémunération	0,4	0,7
Paiement des frais de réorganisation des exercices antérieurs	(3,8)	(4,3)
Surplus du financement de l'exploitation de l'exercice	**0,3**	**0,2**

4. IMMOBILISATIONS

(en millions de dollars)	2002			2001		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Terrains	5,0	–	5,0	5,0	–	5,0
Matériel roulant	614,3	313,1	301,2	574,3	293,6	280,7
Immeubles de maintenance	161,6	100,8	60,8	160,7	94,9	65,8
Gares et installations	43,2	20,0	23,2	34,7	17,8	16,9
Améliorations de l'infrastructure	126,5	39,6	86,9	100,1	36,7	63,4
Améliorations locatives	105,2	72,1	33,1	91,1	67,6	23,5
Machinerie et équipement	31,1	25,3	5,8	29,6	24,1	5,5
Systèmes informatiques	68,6	64,7	3,9	66,2	61,2	5,0
Autres actifs	19,7	18,9	0,8	18,9	18,7	0,2
	1 175,2	**654,5**	**520,7**	**1 080,6**	**614,6**	**466,0**
Projets en voie de réalisation			86,8			91,6
Actifs mis hors service (valeur nette de réalisation)			19,6			20,3
			627,1			**577,9**

Au 31 décembre 2002, les projets en voie de réalisation se composent principalement de projets de matériel roulant pour 71,3 millions de dollars (2001 : 58,9 millions de dollars) et de projets d'améliorations de l'infrastructure et des gares pour 11,2 millions de dollars (2001 : 29,5 millions de dollars).

5. FONDS DE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS

La société a été autorisée par le Conseil du Trésor du gouvernement du Canada à constituer un fonds réservé pour financer de futurs projets d'immobilisations. Les fonds proviennent du produit de la vente ou de la location des actifs excédentaires et d'au plus 5 millions de dollars annuellement de fonds approuvés, non dépensés, jusqu'en 2006.

Le fonds de renouvellement des actifs inclut les placements ci-dessous :

(en millions de dollars)

	2002		2001	
	Coût	Valeur du marché	Coût	Valeur du marché
Obligations du gouvernement du Canada	19,6	23,3	18,4	20,2
Autres obligations canadiennes et débentures	15,4	16,6	13,1	13,1
Parts dans un fonds d'actions	51,0	45,9	49,5	45,6
Encaisse et placements à court terme	7,9	7,9	8,5	9,8
	93,9	**93,7**	**89,5**	**88,7**

Le Conseil du Trésor a approuvé une somme de 39,5 millions de dollars (2001 : 39,5 millions de dollars) pour financer les déficits d'exploitation des années précédentes ainsi que certaines dépenses en immobilisations. Le solde du fonds de renouvellement des actifs, qui s'établit à 54,4 millions de dollars (2001 : 50 millions de dollars), représente des fonds qui sont destinés à des investissements futurs en immobilisations.

La société a dévalué le fonds de renouvellement des actifs de 5,7 millions de dollars, pour tenir compte de la moins-value durable du coût d'origine des placements par rapport à la valeur du marché au 31 décembre 2002.

Le taux moyen pondéré de rendement des obligations et débentures ainsi que des placements à court terme pour 2002 était de 5,61 % (2001 : 5,82 %) et la moyenne pondérée des termes pour 2002 était de 11 ans (2001 : 12 ans).

La juste valeur des obligations, des parts dans un fonds d'actions et des placements à court terme correspond à la valeur du marché établie en fonction du cours acheteur à la date du bilan.

La société s'expose à un risque de crédit rattaché au fonds de renouvellement des actifs. Pour atténuer ce risque, elle se conforme aux *Lignes directrices concernant la gestion des risques financiers pour les sociétés d'État* émises par le Ministère des Finances ainsi qu'aux directives d'investissement de la société, et investit dans des instruments financiers de haute qualité.

6. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

La société fournit à tous ses employés permanents des régimes de retraite à prestations déterminées, de prestations à la retraite et de prestations postérieures à l'emploi.

Sont incluses dans les autres régimes de prestations les dépenses engagées par la société reliées à l'indemnisation des travailleurs accidentés, aux prestations à la retraite, aux prestations postérieures à l'emploi et aux frais de réorganisation.

Les dernières évaluations actuarielles des régimes de retraite ont été effectuées en date du 31 décembre 2001 par des actuaires externes, membres de l'Institut canadien des actuaires.

Selon ces évaluations actuarielles et les prévisions au 31 décembre 2002, les principaux résultats des évaluations sont, dans l'ensemble, les suivants :

a) Variation des obligations au titre des prestations constituées :

(en millions de dollars)	Régimes de retraite		Autres régimes de prestations	
	2002	**2001**	**2002**	**2001**
Obligations au titre des prestations constituées au début de l'exercice	1 094,5	1 000,5	27,4	24,6
Effets des modifications apportées aux régimes	–	5,3	–	0,6
Coût des services rendus au cours de l'exercice	13,2	9,2	3,7	3,5
Cotisations des employés	9,1	8,1	–	–
Intérêts débiteurs	74,7	69,0	1,9	1,9
Prestations versées	(71,2)	(65,3)	(4,9)	(4,8)
Perte actuarielle (gain actuariel)	71,7	67,7	(0,2)	1,6
Obligations au titre des prestations à la fin de l'exercice	**1 192,0**	**1 094,5**	**27,9**	**27,4**

b) Variation des actifs des régimes :

(en millions de dollars)	Régimes de retraite		Autres régimes de prestations	
	2002	**2001**	**2002**	**2001**
Valeur marchande des actifs des régimes au début de l'exercice	1 309,7	1 428,1	–	–
Rendement réel des actifs des régimes	(31,1)	(61,2)	–	–
Cotisations de l'employeur	1,3	–	4,9	4,8
Cotisations des employés	9,1	8,1	–	–
Prestations versées	(71,2)	(65,3)	(4,9)	(4,8)
Valeur marchande des actifs des régimes à la fin de l'exercice	**1 217,8**	**1 309,7**	**–**	**–**

6. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (suite)

c) SITUATION DE CAPITALISATION :

(en millions de dollars)	RÉGIMES DE RETRAITE		AUTRES RÉGIMES DE PRESTATIONS	
	2002	2001	2002	2001
Situation de capitalisation – excédent (déficit)	25,8	215,2	(27,9)	(27,4)
Perte actuarielle nette non amortie	429,3	246,5	0,8	1,1
Coût des prestations au titre des services passés non amorti	4,4	4,9	0,5	0,6
Obligations (actifs) transitoires non amorties	(347,9)	(380,4)	14,2	16,7
Charge à payer au titre de la restructuration du réseau	–	–	(4,0)	(6,8)
Actif (passif) au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice	**111,6**	**86,2**	**(16,4)**	**(15,8)**

Les obligations au titre des prestations constituées s'élevant à 966,1 millions de dollars excédaient la valeur marchande des actifs du régime s'élevant à 943,3 millions de dollars d'un montant de 22,8 millions de dollars au 31 décembre 2002 pour l'un des régimes à prestations déterminées de la société.

d) CHARGE DE RETRAITE NETTE (REVENU NET) :

(en millions de dollars)	RÉGIMES DE RETRAITE		AUTRES RÉGIMES DE PRESTATIONS	
	2002	2001	2002	2001
Coût des services rendus au cours de l'exercice	13,2	9,2	3,8	3,5
Intérêts débiteurs	74,7	69,0	1,9	1,9
Rendement prévu des actifs des régimes	(95,6)	(111,6)	–	–
Amortissement des obligations (actifs) transitoires	(32,5)	(32,5)	2,5	2,5
Amortissement du coût des prestations au titre des services passés	0,4	0,4	–	–
Amortissement de la perte actuarielle nette	15,7	–	0,1	–
Prestations versées et passées en charges par l'employeur	(1,3)	–	(4,9)	(4,8)
Redressement de la charge à payer au titre de la restructuration du réseau	–	–	(0,7)	0,3
Charge de retraite nette (revenu net)	**(25,4)**	**(65,5)**	**2,7**	**3,4**

La diminution du revenu de retraite est influencée par la faible performance des marchés d'actions et par les taux d'intérêts peu élevés.

6. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (suite)

e) HYPOTHÈSES MOYENNES PONDÉRÉES :

	RÉGIMES DE RETRAITE		AUTRES RÉGIMES DE PRESTATIONS	
	2002	2001	2002	2001
Taux d'actualisation	6,5 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Taux de rendement à long terme prévu des actifs des régimes	7,5 %	8,0 %	–	–
Taux de croissance de la rémunération	3,5 %	3,5 %	3,5 %	3,5 %

Les prestations pour les soins de santé inclus dans les autres régimes de prestations sont calculés en utilisant l'Indice des prix à la consommation pour le Canada (IPC) plus 7,0 %. Ce taux est présumé baisser graduellement à l'IPC plus 1 % sur 7 ans et rester à ce niveau par la suite.

7. IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

La charge des impôts sur les bénéfices est composée de l'impôt sur les bénéfices des grandes sociétés, qui totalise 1,6 million de dollars (2001 : 1,3 million de dollars), et des impôts futurs, qui totalise 9,4 millions de dollars (2001 : 11,7 millions de dollars).

Les passifs d'impôts futurs résultent d'écarts temporaires relativement à l'actif au titre des prestations constituées moins les avantages fiscaux liés à des pertes reportées, aux éventualités, à la réduction de la valeur des placements du fonds de renouvellement des actifs, au passif au titre des prestations constituées, aux autres passifs à long terme et aux immobilisations, nette de la provision pour moins-value.

8. FINANCEMENT EN CAPITAL REPORTÉ

(en millions de dollars)	2002	2001
Solde au début de l'exercice	586,9	482,4
Financement du gouvernement du Canada pour les immobilisations amortissables	103,4	151,8
Financement de terrains par le gouvernement du Canada, transféré au surplus d'apport	–	(0,3)
Amortissement du financement en capital reporté	(45,6)	(47,0)
Solde à la fin de l'exercice	**644,7**	**586,9**

9. CAPITAL-ACTIONS

Le capital-actions autorisé de la société est composé d'un nombre illimité d'actions ordinaires sans valeur nominale. Aux 31 décembre 2002 et 2001, 93 000 actions à 100 dollars l'action sont émises et complètement payées.

10. ENGAGEMENTS

A) Les paiements minimums exigibles en vertu des contrats de location-exploitation ayant trait principalement à des immeubles et à du matériel informatique sont les suivants :

(en millions de dollars)	
2003	8,7
2004	7,3
2005	7,3
2006	7,4
2007	7,6
Exercices ultérieurs proportionnellement jusqu'en 2049	126,7
	165,0

B) Au 31 décembre 2002, la société avait des engagements d'achats pour un montant de 39,2 millions de dollars reliés principalement à des projets de matériel roulant.

C) La société a conclu des contrats de service pour l'utilisation des voies et le contrôle de l'exploitation des trains. Ces contrats seront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2008.

D) La société a émis des lettres de crédit d'une valeur totale approximative de 21,7 millions de dollars (2001 : 20,4 millions de dollars) en faveur de diverses commissions gouvernementales provinciales de santé et sécurité au travail, à titre de garantie sur les paiements futurs.

11. INSTRUMENTS FINANCIERS

La société a couvert 51,5 % de sa consommation de carburant estimative de 2003, 51,3 % de sa consommation du carburant estimative de 2004 et 24,3 % de sa consommation de carburant estimative de 2005. Cela représente 23,1 millions de gallons américains à un prix unitaire moyen de 0,66 $US le gallon américain. Les gains non réalisés provenant des activités de couverture du carburant de la société ont totalisé 1,2 million de dollars au 31 décembre 2002 (2001 : pertes non réalisées de 1,9 million de dollars).

La société court un risque de crédit en cas de non-exécution par la contrepartie à ses instruments financiers dérivés, mais celle-ci ayant une cote de solvabilité élevée, ce risque semble peu probable.

12. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La société appartient au gouvernement du Canada et est donc apparentée à tous les ministères et sociétés créés par ce dernier. La société conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses affaires à des conditions commerciales applicables à tous les particuliers et entreprises et ces opérations sont comptabilisées à leur valeur d'échange.

13. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de son exploitation, la société fait l'objet de réclamations ou de poursuites judiciaires dont elle ne peut prédire l'issue avec certitude. La direction a constitué, dans les comptes visés, des provisions qu'elle juge suffisantes et est d'avis que la résolution de telles éventualités ne devraient pas avoir d'incidence défavorable importante sur la situation financière de la société.

14. RECLASSIFICATION

Les états financiers comparatifs ont été reclassés afin de se conformer à la présentation des états financiers de 2002.

Annuaire de la société

(Au 31 décembre 2002)

Conseil d'administration

Greg Black	Bracebridge (Ontario)
Jacqueline L. Boutet	Montréal (Québec)
Alan Chapple	Toronto (Ontario)
Anthony Friend, c.r.	Calgary (Alberta)
Jean-Louis Hamel	Montréal (Québec)
Barbara Kane	Halifax (Nouvelle-Écosse)
Wendy Kelly	Regina (Saskatchewan)
Yvon LeBlanc, c.r.	Bouctouche (Nouveau-Brunswick)
* **Marc LeFrançois**	**président et chef de la direction**, Montréal (Québec)
Robert Matteau	Grand-Mère (Québec)
Marlene McGraw, CA	Brantford (Ontario)
* **Jean Pelletier**	**président du Conseil**, Québec (Québec)
Donald Pettit	Vancouver (Colombie-Britannique)
Timothy Reid	Toronto (Ontario)
James J. Smith, FCA	Winnipeg (Manitoba)

** Jean Pelletier et Marc LeFrançois sont membres en office de chacun des Comités du Conseil*

Dirigeants

Jean Pelletier	président du Conseil
Marc LeFrançois	président et chef de la direction
Paul Côté	chef de l'exploitation
Christena Keon Sirsly	chef de la stratégie de l'entreprise
J. Roger Paquette	chef des services financiers
Steve Del Bosco	vice-président, Marketing
Mike Greenberg	vice-président, Approvisionnement, Immeubles et Environment
Carole Mackaay	avocat général et secrétaire
John Marginson	vice-président, Programme d'immobilisation et développement commercial

Comités du Conseil

Comité exécutif

Jean Pelletier, président
Jacqueline L. Boutet
Alan Chapple
Anthony Friend, c.r.
Marc LeFrançois
Robert Matteau

Comité des ressources humaines

Donald Pettit, président
Greg Black
Alan Chapple
Barbara Kane
Wendy Kelly
Timothy Reid
James J. Smith, FCA

Comités du Conseil (suite)

Comité de la vérification et des finances

Marlene McGraw, CA, présidente
Jacqueline L. Boutet
Anthony Friend, c.r.
Jean-Louis Hamel
Barbara Kane
Robert Matteau
Donald Pettit
James J. Smith, FCA

Comité des placements

Anthony Friend, c.r., président
Greg Black
Alan Chapple
Jean-Louis Hamel
Yvon LeBlanc, c.r.
Robert Matteau
Marlene McGraw, CA

Comité de la gouvernance d'entreprise

Robert Matteau, président
Jacqueline L. Boutet
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, c.r.
Marlene McGraw, CA
Donald Pettit
Timothy Reid

Bureaux de VIA

Siège social et Québec

3, Place Ville-Marie, Bureau 500
Montréal (Québec) H3B 2C9
(514) 871-6000

Adresse postale

Case postale 8116, Succursale A
Montréal (Québec) H3C 3N3

Atlantique

1161, rue Hollis
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3H 2P6
(902) 494-7906

Ontario

65, rue Front Ouest, Bureau 222
Toronto (Ontario) M5J 1E6
(416) 956-7600

Ouest

104-123, rue Main
Winnipeg (Manitoba) R3C 1A3
(204) 949-7400

1150, rue Station
Vancouver (C.-B.) V6A 2X7
(604) 640-3700

Site Web

www.viarail.ca